

# **Pelayanan Rawat Jalan**

## **Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Wanema**

**Supiyadi,  
Hari Kusnanto**

## Daftar Isi

Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel.....	ii
Abstract .....	iii
Latar Belakang.....	1
Metode .....	2
Hasil Penelitian.....	3
Uji Univariat .....	3
Uji Bivariat.....	4
Uji multivariat.....	6
Data kualitatif.....	7
Pembahasan .....	9
Kesimpulan .....	14
Saran.....	15
Daftar Pustaka .....	15

## Daftar Tabel

Tabel 1. Hasil Uji Bivariat.....	5
Tabel 2. Hasil Uji Multivariat. ....	7

# Abstract

## Patients' Satisfaction Toward Outpatient Care In District Hospital Wamena Of Jayawijaya

Supiyadi<sup>1</sup>, Hari Kusnanto<sup>2</sup>

**Background:** The number of outpatient visits in District Hospital Wamena of Jayawijaya had significantly decreased nearly 50% in 2005. Most of the patients were from poor families. Only 10% of the patients were not from poor families.

**Objective:** This study was meant to understand the relationship between perception in quality of care and patient satisfaction.

**Methods:** This study was a quantitative research using cross sectional design. The subjects of this study were outpatients of District Hospital Wamena. The sample size was 345 patients. Data were collected using RAND and UMQC satisfaction questionnaire.

**Result:** Perception to health care was associated with satisfaction. Patient satisfaction was also related to the patient origin, being from within or outside regions and membership in *Askeskin* (health insurance scheme for poor people). The native Wamena patients were more satisfied than visitors, *Askeskin* members also indicated higher satisfaction. There was a difference on satisfaction toward outpatient care in District Hospital Wamena between patients who visited private and non private hospitals. Patients who also visited private hospitals or clinics were less satisfied, compared to those who had never used private health facilities.

**Conclusion:** Perception to health care provided in District Hospital Wamena was the strongest correlate of satisfaction.

**Keywords:** satisfaction, perception, outpatient care.

1 District Hospital Wamena of Jayawijaya, Papua

2 Public Health Postgraduate Programs, Faculty of Medicine, Gadjah Mada University

## Latar Belakang

Jumlah pasien rawat inap meningkat lebih dari 100% pada tahun 2005 karena terjadi wabah diare dan bencana kelaparan sehingga banyak pasien rujukan dari puskesmas. Jumlah pasien rawat jalan justru mengalami penurunan yang sangat drastis hampir 50%. Pemanfaatan pelayanan rawat jalan lebih banyak digunakan oleh gakin. Masyarakat non gakin yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan hanya sekitar 10%.

Hasil observasi awal, masyarakat non gakin cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan praktek swasta atau pergi ke tempat lain yang mempunyai pelayanan yang lebih memuaskan. Keluarga miskin terpaksa memanfaatkan pelayanan RSUD Wamena karena ketidakmampuan secara ekonomi untuk memanfaatkan pelayanan yang lain selain pelayanan kesehatan dari pemerintah yang diberikan secara gratis.

Selama ini pihak manajemen belum pernah melakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, khususnya kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian tentang kepuasan pasien gakin terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan salah satu indikator yang ditetapkan oleh Menkes melalui SK Menkes nomor 332/Menkes/SK/V/2006. SK Menkes tersebut menyatakan bahwa kepuasan pasien gakin terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan minimal 70%.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana kepuasan masyarakat yang memanfaatkan pelayanan instalasi rawat jalan di RSUD Wamena? Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi tentang pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Wamena. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan persepsi tentang pelayanan dengan kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Wamena, untuk

mengetahui perbedaan kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Wamena berdasarkan sosial ekonomi pasien dan untuk mengetahui perbedaan kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Wamena berdasarkan pemanfaatan pelayanan kesehatan yang lain.

## Metode

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan rancangan *cross sectional*. Pengumpulan data menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui hubungan antara persepsi pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Wamena, sedangkan data kualitatif digunakan sebagai pelengkap untuk menjelaskan hasil survei. Unit analisis penelitian ini adalah RSUD Wamena dan subjek penelitian ini adalah pasien rawat jalan RSUD Wamena. Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan RSUD Wamena. Sampel yang dipilih adalah pasien yang memanfaatkan pelayanan di RSUD Wamena. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus proporsi sebesar 345 orang.

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel dependen yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat dan variabel independen yaitu persepsi pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Wamena, faktor sosial ekonomi dan tempat berobat yang lain. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner dan pedoman wawancara mendalam. Instrumen persepsi pelayanan kesehatan yang digunakan adalah instrumen yang dimodifikasi dari poin 10, instrumen penelitian RAND dan UMQC, tentang persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan<sup>(1)</sup>. Instrumen kepuasan yang digunakan adalah instrumen yang diadopsi dari instrumen penelitian Cho *et al.* yang terdiri dari 3 pertanyaan<sup>(2)</sup>. Instrumen tersebut juga pernah digunakan dalam penelitian tentang Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di RSU Swadana Daerah Tarutung<sup>(3)</sup>.

# Hasil Penelitian

## Uji Univariat

Responden penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di unit pelayanan rawat jalan RSUD Wamena pada bulan Desember 2006. Jumlah pasien rawat jalan RSUD Wamena pada bulan Desember 2006 sebanyak 567 orang. Jumlah responden sebanyak 345 orang. Dari 345 pasien rawat jalan pada bulan Desember 2006 yang terpilih menjadi responden, kebanyakan berjenis kelamin perempuan, yaitu 62 %, sedangkan responden laki-laki hanya 38 %. Responden yang berpendidikan SD sebanyak 32,5 % dan yang berpendidikan di atas SD sebanyak 67,5 %. Status perkawinan responden kebanyakan telah menikah, yaitu 73,6 %. Daerah asal responden kebanyakan dari Wamena, yaitu sebanyak 64,9 %, sedangkan 35,1 % lainnya adalah penduduk pendatang di Kabupaten Wamena.

Sebagain besar responden bukan peserta Askeskin (64,1%), peserta askeskin hanya 35,9 %. Jumlah responden yang berobat rutin cukup banyak, yaitu 38,3 %. Responden yang membutuhkan pengobatan tidak rutin sebanyak 61,7 %. Tempat berobat yang biasanya digunakan selain RSUD Wamena kebanyakan bukan swasta, seperti mengobati sendiri, berobat ke puskesmas atau ke RSUD lain. Jumlah responden yang memanfaatkan pelayanan swasta sebanyak hanya 32,5 %.

Rata-rata usia responden  $32,43 \pm 10,23$  tahun. Responden termuda berusia 18 tahun dan tertua 65 tahun. Rata-rata pemanfaatan RSUD Wamena oleh keluarga dalam setahun terakhir sebesar  $4,10 \pm 2,92$  kali. Beberapa responden adalah pasien baru karena baru pertama kali memanfaatkannya dan paling banyak telah memanfaatkan pelayanan rawat jalan RSUD Wamena 12 kali, baik keluarga maupun yang bersangkutan.

Rata-rata total skor persepsi tentang pelayanan RSUD Wamena sebesar  $58 \pm 7,96$ . Total skor persepsi tentang pelayanan RSUD Wamena tertinggi sebesar 82 dan terendah sebesar 32. Bila

dikategorikan dalam skala Likert, skor rata-rata total persepsi dibagi 17 item instrumen persepsi. Hasil perhitungan tersebut didapatkan skor 3,41. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi responden tentang pelayanan kesehatan rawat jalan RSUD Wamena tergolong dalam kategori agak baik karena mencapai kategori baik (4) dalam skala Likert.

Kepuasan pasien cenderung puas karena nilai rata-rata kepuasan sebesar  $11,51 \pm 1.87$ . Total skor persepsi tentang pelayanan RSUD Wamena tertinggi sebesar 15 dan terendah sebesar 3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tersebut dalam skala Likert, rata-rata total skor dibagi item instrumen kepuasan dan didapatkan nilai sebesar 3,84. Hasil tersebut menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan tergolong dalam kategori agak puas karena mencapai kategori puas (4) dalam skala Likert.

### **Uji Bivariat**

Skala pengukuran variabel independen terdiri dari interval dan nominal, sehingga analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara variabel dependent dengan variabel independent dilakukan dengan 2 uji statistik, yaitu uji beda rata-rata dan korelasi *product moment*. Uji beda rata-rata digunakan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dengan jenis kelamin, pendidikan, status perkawinan dan tempat berobat dilakukan uji *independent t-test* dan uji *anova* untuk variabel status perkawinan. Umur, pemanfaatan keluarga dan persepsi adalah variabel dengan skala pengukuran interval. Untuk mengetahui hubungan antara umur, pemanfaatan pelayanan oleh keluarga dan persepsi tentang pelayanan RSUD Wamena dengan kepuasan pelayanan RSUD Wamena dilakukan uji korelasi *product moment*. Hasil uji bivariat tersebut terpapar dalam tabel berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Bivariat.**

<b>Variabel</b>	<b>N</b>	<b>Rata-rata</b>	<b>SD</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
<b>Jenis kelamin</b>					
Laki-laki	131	11,4962	2,03573	-0,083	0,934
Perempuan	214	11,5140	1,76222		
<b>Pendidikan</b>					
SD	112	11,8839	1,49922	2,891	0,004
Diatas SD	233	11,3262	1,99915		
<b>Status perkawinan</b>					
Belum menikah	69	11,3913	2,39618	0,221	0,802
Nikah	254	11,5472	1,74788		
Janda/duda	22	11,4091	1,29685		
<b>Asal daerah</b>					
Penduduk asli	224	11,7679	1,25267	2,970	0,003
Pendatang	121	11,0248	2,59314		
<b>Peserta Askeskin</b>					
Peserta	124	11,8065	1,40080	2,490	0,013
Bukan peserta	221	11,3394	2,06876		
<b>Tempat berobat yang pernah digunakan selain RSUD Wamena</b>					
Swasta	112	10,7679	2,62003	-4,207	0,000
Bukan swasta	233	11,8627	1,22405		
Umur	345	32,4348	10,23287	0,022	0,683
Keluarga memanfaatkan dalam setahun	345	4,1043	2,92058	0,141	0,009
Persepsi tentang pelayanan RSUD Wamena	345	58,0000	7,96358	0,540	0,000

Tabel 1 menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Wamena dengan status sosial ekonomi tempat berobat yang pernah digunakan selain RSUD Wamena, umur, keluarga memanfaatkan dalam setahun dan persepsi tentang pelayanan RSUD Wamena.

Berdasarkan uji bivariat beda rata-rata, terdapat perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD Wamena berdasarkan pendidikan, daerah asal, kepesertaan Askeskin, dan pemanfaatan tempat pengobatan yang lain ( $p < 0,05$ ). Jenis kelamin dan status perkawinan tidak terdapat perbedaan yang bermakna ( $p > 0,05$ ).

Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan ( $p < 0,05$ ) antara persepsi dan pemanfaatan RSUD Wamena oleh keluarga responden dengan kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ). Hal tersebut berarti semakin baik persepsi pasien terhadap RSUD Wamena semakin puas terhadap pelayanan yang diterima. Responden yang semakin sering memanfaatkan pelayanan RSUD Wamena semakin puas terhadap pelayanan RSUD Wamena. Hubungan antara umur dengan kepuasan tidak signifikan ( $p < 0,05$ ).

### **Uji multivariat**

Untuk mengetahui hubungan dan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan responden pada pelayanan rawat jalan RSUD Wamena dilakukan uji regresi linier berganda. Variabel-variabel independen yang diujikan adalah variabel yang mempunyai tingkat signifikansi 0,25 pada uji bivariat dengan kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Wamena. Berdasarkan uji bivariat didapatkan persepsi tentang pelayanan rawat jalan RSUD Wamena, pendidikan, asal daerah, peserta Askeskin, tempat berobat lain dan pemanfaatan keluarga yang memenuhi kriteria tersebut. Oleh karenanya, variabel-variabel tersebut yang diuji dengan uji regresi linier berganda untuk menyeleksi variabel yang betul-betul berhubungan dengan variabel dependen. Hasil uji regresi tersebut didapatkan menunjukkan adanya hubungan yang tidak signifikan pada pendidikan dan pemanfaatan pelayanan RSUD Wamena oleh keluarga dengan kepuasan. Variabel yang tidak signifikan tersebut dikeluarkan dan dilakukan uji lagi dengan regresi linier berganda. Hasil uji regresi linier berganda tersebut dijelaskan dalam tabel berikut :

**Tabel 2. Hasil Uji Multivariat.**

Variabel	Rata-rata	SD	Beta	t	p
Persepsi tentang pelayanan rawat jalan RSUD Wamena	58,0000	7,96358	0,520	11,565	0,000
<b>Asal daerah</b>					
Penduduk asli	11,7679	1,25267	-0,090	-1,950	0,052
Pendatang	11,0248	2,59314			
<b>Peserta Askeskin</b>					
Peserta	11,8065	1,40080	0,130	2,499	0,013
Bukan peserta	11,3394	2,06876			
<b>Tempat berobat yang pernah digunakan selain RSUD Wamena</b>					
Swasta	10,7679	2,62003	0,239	4,565	0,000
Bukan swasta	11,8627	1,22405			

$$R^2=0.347, p=0,000$$

Tabel 2 menggambarkan hubungan persepsi, status sosial ekonomi dan tempat berobat yang lain terhadap kepuasan pada pelayanan rawat jalan RSUD Wamena.

Berdasarkan uji regresi linier didapatkan nilai  $R^2$  sebesar 0,347 dan signifikan ( $p<0,05$ ). Kepesertaan Askeskin, asal daerah dan responden yang pernah berobat ke tempat lain secara bersamaan mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Wamena sebesar 34,7 %. Pengaruh 65,3 % lainnya dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persepsi responden mempunyai hubungan paling kuat dengan kepuasan kerja. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai Beta yang paling besar dan signifikan secara statistik ( $p<0,05$ ). Pengaruh persepsi terhadap kepuasan responden pada pelayanan RSUD Wamena sebesar 52,6 %, sedangkan 47,4 % lainnya disebabkan variabel lainnya.

### **Data kualitatif**

Kunjungan pasien umum ke instalasi rawat jalan RSUD Wamena sangat rendah karena informasi dari puskesmas berkaitan dengan kasus rujukan sering tidak jelas. Pasien yang datang ke RSUD

Wamena dalam kondisi parah. Pasien yang dalam kondisi parah diterima oleh unit pelayanan gawat darurat kemudian dirawat di pelayanan rawat inap, tanpa masuk pelayanan rawat jalan. Kondisi tersebut diperparah oleh faktor budaya juga berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Masyarakat Wamena mempunyai tradisi membawa keluarganya ke pelayanan kesehatan bila telah berkumpul keluarganya, terutama pamannya, sehingga kondisi pasien semakin parah.

Pengaruh pesaing seperti petugas kesehatan yang praktek swasta menurut Direktur RSUD Wamena tidak berpengaruh karena dokter juga sering merujuk ke RSUD Wamena untuk USG atau foto *rontgen*. Di sisi lain, terdapat perbedaan tarif yang menyolok. Tarif pelayanan rawat jalan di RSUD Wamena jauh lebih murah, yaitu hanya Rp. 5.000,-. Hasil observasi di lapangan mendapatkan bahwa tarif dokter praktek swasta sekitar Rp.100.000,- – Rp.200.000,- setiap kunjungan. Bagi masyarakat miskin yang tidak mampu membayar pelayanan rawat jalan di RSUD Wamena, dapat menggunakan rujukan dari puskesmas atau surat keterangan tidak mampu (SKTM) dari lurah. Pihak manajemen juga telah memberikan kemudahan-kemudahan seperti SKTM kolektif dari direktur RSUD Wamena.

Dalam menjalankan pelayanan kesehatan RSUD Wamena belum optimal karena rekam medik di RSUD Wamena dijalankan secara manual, belum menggunakan komputer. Petugas sering kesulitan untuk mencari rekam medik pasien karena rekam medik bercampur antara poli satu dengan poli lainnya. Kualitas SDM yang masih rendah juga membuat manajemen kesulitan untuk mengembangkan pelayanan secara optimal. SOP untuk pelayanan kesehatan belum dimiliki oleh pelayanan di rawat jalan. Untuk mengatasi masalah tersebut manajemen telah berupaya dengan mengirim petugas untuk magang di RS yang lebih baik, seperti di RSUD Jayapura dan RSUD dr. Soetomo, Surabaya. Upaya lain yang telah direncanakan adalah melengkapi peralatan pemeriksaan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

## Pembahasan

Berdasarkan perhitungan rata-rata, tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Wamena tergolong dalam kategori agak puas karena belum mencapai kategori puas (4) dalam skala Likert. Hal tersebut juga terjadi pada persepsi responden tentang pelayanan rawat jalan yang belum termasuk dalam kategori baik karena skor rata-rata persepsi responden tentang pelayanan rawat jalan RSUD Wamena hanya sebesar 3,41.

Hasil Uji statistik korelasi *product moment* antara persepsi dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan RSUD Wamena menunjukkan hasil yang signifikan. Korelasi kedua variabel tersebut positif. Hasil tersebut berarti persepsi responden tentang pelayanan rawat jalan RSUD Wamena yang semakin tinggi, kepuasan responden terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Wamena semakin tinggi.

Persepsi responden merupakan gambaran penilaian responden tentang pelayanan kesehatan RSUD Wamena dengan membandingkan pelayanan yang ideal yang didambakannya. Persepsi konsumen adalah suatu proses seorang konsumen memilih, mengorganisasi, dan menafsirkan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang bermakna terhadap suatu produk<sup>(4)</sup>. Gambaran yang bermakna tersebut merupakan harapan individu terhadap pelayanan kesehatan RSUD Wamena, sehingga responden merasa puas. Kepuasan terhadap jasa pelayanan adalah jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan<sup>(5)</sup>. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap pelayanan dipengaruhi oleh mutu<sup>(6)</sup>. Jika mutu pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi mutu pelayanan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas. Hasil penelitian di Banda Aceh menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang pelayanan laboratorium RSU di Banda Aceh berhubungan dengan kepuasan terhadap pelayanan tersebut.

Status sosial ekonomi responden tidak semuanya berhubungan dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan RSUD Wamena.

Berdasarkan hasil analisis bivariat, didapatkan hanya pendidikan, asal daerah dan kepesertaan Askeskin yang berhubungan dengan kepuasan, sedangkan jenis kelamin, umur dan status perkawinan tidak berhubungan dengan kepuasan. Pendapat yang mengatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu: umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit<sup>(8)</sup>, terbukti dalam penelitian ini walaupun tidak semuanya dapat dibuktikan.

Responden yang berpendidikan rendah lebih puas dibandingkan dengan responden yang berpendidikan di atas SD. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian di Banda Aceh yang menemukan bahwa tingkat pendidikan tidak berhubungan dengan kepuasan<sup>(7)</sup>. Perbedaan hasil tersebut kemungkinan disebabkan tingkat pendidikan masyarakat di Wamena masih lebih rendah dibandingkan di Banda Aceh. Hasil penelitian ini kemungkinan disebabkan karena responden yang berpendidikan di atas SD mempunyai informasi yang lebih banyak tentang pelayanan kesehatan yang lain. Akses informasi lebih sering dilakukan oleh individu yang berpendidikan tinggi karena biasanya individu yang berpendidikan tinggi berpenghasilan lebih tinggi. Argumen tersebut diperkuat oleh hasil uji beda rata-rata skor kepuasan antara pasien peserta Askeskin dengan pasien bukan peserta Askeskin menunjukkan bahwa pasien askeskin lebih puas dibandingkan dengan pasien bukan peserta Askeskin. Hasil uji beda rata-rata antara pasien yang pernah menggunakan pelayanan bukan swasta lebih puas dibandingkan dengan pasien yang pernah menggunakan pelayanan swasta. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa responden yang mempunyai wawasan pembanding akan membandingkan pelayanan yang diterima di RSUD Wamena dibandingkan dengan pelayanan lain seperti pelayanan swasta atau pelayanan kesehatan lainnya.

Asal daerah juga berhubungan dengan kepuasan. Tingkat kepuasan responden yang berasal dari daerah lain lebih rendah dibandingkan responden yang penduduk asli Wamena. Hal tersebut kemungkinan

disebabkan responden pendatang umumnya mempunyai kemampuan ekonomi dan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dibandingkan penduduk asli.

Pendidikan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh keluarga dalam setahun juga berhubungan dengan kepuasan, namun pengaruh pemanfaatan oleh keluarga terhadap kepuasan tidak signifikan dalam uji regresi linier. Kecilnya pengaruh pendidikan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan RSUD Wamena terhadap kepuasan menunjukkan bahwa responden tidak mempunyai pilihan lain selain memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut, karena RSUD Wamena merupakan satu-satunya rumah sakit di Wamena. Faktor pesaing pelayanan kesehatan rawat jalan RSUD Wamena adalah petugas kesehatan dari rumah sakit tersebut yang melakukan praktek swasta. Temuan dalam penelitian sejalan dengan pendapat yang menyebutkan bahwa petugas di puskesmas yang melakukan praktek swasta merupakan pesaing bagi puskesmas yang bersangkutan<sup>(9)</sup>.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pengaruh secara bersamaan variabel persepsi, asal daerah dan tempat berobat lain terhadap kepuasan hanya sebesar 34,7 %. Faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini cukup besar, yaitu sekitar 65 %. Faktor lain yang kemungkinan mempengaruhi kepuasan adalah kepribadian dari responden dan juga penghasilan keluarga. Dalam penelitian ini, tingkat ekonomi responden hanya dilihat dari kepesertaan Askeskin.

Masyarakat tidak mempunyai pilihan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena unit pelayanan yang ada di Wamena hanya pelayanan kesehatan milik pemerintah yaitu RSUD Wamena dan puskesmas. Pelayanan kesehatan swasta yang ada hanya dokter praktek swasta dengan harga yang lebih mahal. Hasil observasi di lapangan mendapatkan bahwa tarif dokter praktek swasta sekitar Rp. 100.000,- – Rp. 200.000,- setiap kunjungan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa tarif murah yang diberikan oleh RSUD Wamena belum memberikan kepuasan bagi masyarakat Wamena terhadap pelayanan di RSUD Wamena. Sekitar 32 %

responden pernah menggunakan pelayanan praktek swasta selain pelayanan rawat jalan RSUD Wamena. Responden yang mampu (bukan peserta Askeskin) akan memilih pelayanan di praktek swasta baik yang ada di Wamena atau di Jayapura yang lebih lengkap, karena kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Wamena.

Faktor dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan adalah persepsi. Persepsi menjadi factor dominan terhadap kepuasan karena karena persepsi konsumen suatu produk jasa merupakan cara konsumen mengevaluasi produk jasa yang dibeli yang dipengaruhi oleh ketidakberwujudan dan kompleksitas suatu produk jasa<sup>(6)</sup>. Evaluasi konsumen terhadap produk jasa yang *intangible* memiliki lebih banyak komponen *experience qualities*, yaitu karakteristik yang hanya dievaluasi setelah melakukan pembelian, seperti pelayanan kesehatan.

Berasarkan wawancara dengan direktur RSUD Wamena didapatkan bahwa faktor SDM di RSUD Wamena merupakan faktor yang menghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan. RSUD Wamena belum mempunyai dokter spesialis. Kualitas SDM yang lain juga masih lemah sehingga pelayanan kurang optimal. Hal tersebut kemungkinan yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Wamena dan berpengaruh terhadap kepuasannya.

Upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan telah dilakukan oleh manajemen RSUD Wamena. Pihak manajemen telah mengirim beberapa tenaga paramedis untuk mengikuti magang di rumah sakit lain yang lebih berkualitas. Dengan pengiriman paramedis untuk magang di rumah sakit lain diharapkan agar pengetahuan dan keterampilan petugas semakin meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan akan memberikan kepuasan pada pelanggan dan pelayanan yang diberikan juga semakin baik, sehingga persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan RSUD Wamena semakin baik.

Kelangkaan dokter spesialis kemungkinan juga mempengaruhi persepsi responden belum mencapai kategori baik dan kurang puas terhadap pelayanan RSUD Wamena. Kelangkaan dokter spesialis tersebut dapat diatasi dengan mengusulkan kepada Dinas Kesehatan Propinsi maupun Departemen Kesehatan untuk mengirim tenaga spesialis ke RSUD Wamena. Ketersediaan tenaga spesialis sangat memungkinkan sebagai sarana untuk memperbaiki persepsi masyarakat terhadap pelayanan RSUD Wamena. Sebagai konsekuensi dari kebijakan untuk mendatangkan dokter spesialis adalah Pemda Jayawijaya harus menyediakan insentif daerah yang memadai bagi dokter spesialis. Selain konsekuensi harus menyediakan insentif yang memadai, Pemda Jayawijaya juga harus menyediakan peralatan yang menunjang keberadaan dokter spesialis di RSUD Wamena. Hasil penelitian di Papua menemukan bahwa kompensasi yang kurang memuaskan dan ingin mengembangkan karir di daerah asal menyebabkan dokter spesialis tidak mau menetap lebih lama di Papua, rata-rata hanya menyelesaikan wajib kerja spesialis selama 2 tahun<sup>(10)</sup>.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting efektifitas suatu lembaga pelayanan kesehatan<sup>(11)</sup>. Upaya yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilanjutkan agar kepuasan pelanggan semakin meningkat. Pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapat produk dan jasa yang memenuhi kebutuhan mereka pada waktu yang tepat dan dengan harga yang dipandang sesuai oleh pelanggan. Kepuasan berdasarkan pada perbaikan yang terus menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal<sup>(6)</sup>.

Salah satu yang dituntut dari suatu organisasi pelayanan kesehatan adalah dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelayanan yang bermutu tersebut penyelenggara pelayanan harus bertumpu pada kepuasan pasien yang memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Dokter maupun perawat sebagai tenaga profesional sanggup memberikan

pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai prosedur dan patuh terhadap standar<sup>(12)</sup>. RSUD Wamena belum mempunyai SOP sebagai standar pelayanan, sehingga petugas kesehatan RSUD Wamena bekerja tanpa pedoman. Pihak manajemen perlu mendorong para petugasnya yang telah selesai magang untuk membuat SOP. Pembuatan SOP dapat dilakukan dengan mengadopsi SOP di rumah sakit tempat petugas yang bersangkutan magang, namun harus disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi RSUD Wamena. Pembuatan SOP diharapkan dapat meningkatkan kemampuan petugas kesehatan untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang menyebutkan bahwa dengan memiliki dokter yang berkualitas, harga yang terjangkau pasien dan pemeriksaan yang akurat merupakan faktor utama yang mempengaruhi pelayanan pasien dan kualitas pelayanan<sup>(13)</sup>.

Responden mempunyai keinginan untuk mendapat pelayanan yang berkualitas dari instalasi rawat jalan di RSUD Wamena, karena persepsi mereka terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Wamena belum dalam kategori baik. Walaupun responden mempunyai keinginan pelayanan yang berkualitas, namun masyarakat sendiri kadang-kadang terlambat membawa pasien untuk ke RSUD Wamena, sehingga kondisi pasien semakin parah. Gejala tersebut harus direspon oleh RSUD Wamena serta pihak-pihak terkait dengan melakukan promosi kesehatan pada masyarakat.

## Kesimpulan

Ada hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Wamena dengan persepsi pasien tentang pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Wamena.

Ada perbedaan kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Wamena berdasarkan asal daerah dan kepesertaan Askeskin. Responden penduduk asli Wamena lebih puas dibandingkan dengan

pendatang. Responden peserta Askeskin lebih puas dibandingkan dengan responden yang bukan peserta Askeskin.

Ada perbedaan kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Wamena berdasarkan tempat pengobatan lain. Responden yang pernah memanfaatkan tempat pengobatan swasta mempunyai kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan yang menggunakan tempat pengobatan lain di unit pelayanan bukan swasta.

## Saran

Peningkatan mutu pelayanan dengan melibatkan pasien dan masyarakat, sehingga meningkatkan mutu dan persepsi terhadap pelayanan.

Pemda perlu untuk menganggarkan insentif daerah guna mendatangkan dokter spesialis agar RSUD Wamena dapat menyelenggarakan pelayanan spesialis.

Perlu dilakukan penelusuran lebih lanjut hubungan antara kemudahan finansial bagi peserta askeskin dengan kepuasan pasien.

## Daftar Pustaka

1. RAND & UMQC., 1994. The Patient's View on Health Care. Santa Monica, California.
2. Cho, W.H., Lee, H., Kim, C., Lee, S. & Choi, K.S., 2004. The Impact of Visit Frequency on the Relationship between Service Quality and Outpatient Satisfaction: A South Korean Study – Patient Assessments. *Health Services Research*, 39(1):13-33.
3. Ladingan, V.S., 2006. Dampak Hubungan Frekuensi Kunjungan terhadap Hubungan antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Swadana Daerah Tarutung. Tesis, Universitas Gadjah Mada.

4. Kotler, P., 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th ed. Prentice-Hall: New Jersey.
5. Pasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L., 1988. *Servqual: A Multiple Item of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64(1):83-97
6. Tjiptono., 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
7. Kamal, S., 2005. *Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Laboratorium Klinik Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Dr. Zainoel Abidin, Banda Aceh*. Tesis, Universitas Gadjah Mada.
8. Suryawati, C, Dharminto & Shaluhayah, Z., 2006. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Propinsi Jawa Tengah*, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 09(4):177-184.
9. Muninjaya, A., 2004. *Manajemen Kesehatan*. Edisi 2. EGC. Jakarta
10. Napitupulu., 2005. *Peran Jenis Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Dokter Spesialis di RSUD Abepura Propinsi Abepura*. Tesis, Universitas Gadjah Mada.
11. Fitzpatrick, R., 1991. *Surveys of Patient Satisfaction: Important General Consideration*. *British Medical Journal*. 302:887-889.
12. Hendarto & Kristiani., 2003. *Hubungan Tingkat Kepatuhan Dokter dan Perawat terhadap Standar Pelayanan ISPA Balita dengan Kepuasan Keluarga Pasien pada BP Puskesmas di Kabupaten Magelang*. *Sains Kesehatan*, 16 (2):219-228.
13. Fisher, A.W., 1971. *Patient Evaluation of Outpatient Care*. *Journal of Medical Education*. 46:238-244.