

HUBUNGAN KEHANDALAN TERHADAP PELAYANAN DOKTER SPESIALIS DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG

**Arie Vonikartika^{1*}, Ermi Girsang¹, Ali Napih Nasution¹, Sri Lestari Ramadhani
Nasution¹**

*¹Program Studi S-2 Kesehatan Masyarakat Universitas Prima Indonesia Jl. Belanga
Simpang Ayahanda, Medan*

**Penulis Korespondensi: Arie Vonikartika, Program Studi S-2 Kesehatan Masyarakat
Universitas Prima Indonesia Jl. Belanga Simpang Ayahanda, Medan, Email :
vonikartikaarie@gmail.com, Phone : 081372221116*

ABSTRAK

Hakikat dasar dari Rumah Sakit yaitu pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman dengan keluhan penyakit pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi hal utama dalam pelayanan di Rumah Sakit. Untuk dapat menerapkan etika kedokteran dalam praktek sehari-hari kita perlu meningkatkan keterampilan berkomunikasi dan menimbulkan rasa empati. Komunikasi yang menimbulkan rasa empati merupakan tiang penyangga yang penting untuk meningkatkan etika kedokteran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kehandalan terhadap pelayanan dokter spesialis di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam tahun 2018. populasi penelitian adalah seluruh pasien Rawat jalan di Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam tahun 2018, dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden, yang diambil secara stratified sampling. Berdasarkan uji statistik tabel di atas dapat dilihat bahwa pada 37 pasien yang merasa kurang puas di antaranya 11 pasien mendapat pelayanan kurang baik dan 26 pasien mendapat pelayanan baik. Pada 32 pasien yang merasa puas di antaranya 10 pasien mendapatkan pelayanan kurang baik dan 22 pasien mendapatkan pelayanan baik. Pada 26 pasien di antaranya 10 pasien mendapat pelayanan kurang baik dan 16 pasien mendapatkan pelayanan baik. Penilaian yang dilakukan oleh pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter spesialis mayoritas sudah baik, untuk itu diharapkan dokter tetap mempertahankan pelayanan yang diberikan serta terus ditingkatkan ke arah yang lebih baik.

Kata Kunci : Kehandalan, Pelayanan Dokter Spesialis.

PENDAHULUAN

Hakikat dasar dari Rumah Sakit yaitu pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman dengan keluhan penyakit pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi hal utama dalam pelayanan

di Rumah Sakit. Kepuasan pasien sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena pasien mempunyai hak untuk memilih dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang dianggapnya bermutu sehingga pasien dapat memuaskan kebutuhan pasien (Depkes RI, 2014).

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kesehatan, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Rumah sakit didefinisikan sebagai suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan yang memberikan pelayanan kesehatan jangka pendek dan jangka panjang yang terdiri dari observasi, diagnostik, terapeutik dan rehabilitatif untuk orang-orang yang menderita sakit, cedera, dan melahirkan (Kemenkes RI, 2014).

Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menurun. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas (misal menunggu terlalu lama, "provider" kurang ramah, ketrampilannya juga kurang, dokter yang tidak handal), akan membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra suatu Rumah Sakit (Depkes RI, 2013).

Keberhasilan rumah sakit tidak hanya dilihat pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, Rumah Sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. (Rahmulyono, 2008).

Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah merupakan Rumah Sakit pemerintah yang berdiri di Kota Batam, Kepulauan Riau. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan penelitian pada pelayanan di instalasi rawat jalan poli spesialis, dimana berdasarkan survey awal yang dilakukan diperoleh jumlah kunjungan pasien di instalasi rawat jalan poli spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah dari Januari sampai Juni 2018 berjumlah 27.752 pasien, dengan rata – rata pasien per bulan 4.625 pasien.

Jumlah pasien terus–menerus meningkat pada setiap institusi pelayanan kesehatan, sedangkan jumlah dokter spesialis tidak sebanding dengan jumlah pasien ada. Sehingga dokter yang memberikan pelayanan cenderung sedikit lambat dan kadang kurang handal, kurang tanggap, kurang meyakinkan, kurang menunjukkan rasa perhatian dalam menjalankan

tugasnya, padahal setiap pasien yang datang ke rumah sakit pasti menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Dalam proses pelayanan faktor perhatian terhadap pasien tidak dapat diabaikan oleh dokter spesialis. Karena sering kali terjadi konflik antara pihak dokter dengan pasien justru bukan karena dokter tersebut tidak memenuhi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* maupun *assurance* akan tetapi justru pada masalah *emphaty*.

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi perumsan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah hubungan kehandalan terhadap pelayanan Dokter Spesialis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam tahun 2018.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan desain *cross sectional* dimana penelitian dilakukan untuk menganalisa faktor kehandalan yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter spesialis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam Tahun 2018.

Yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh pasien Rawat jalan di Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam tahun 2018, dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden, yang diambil secara *stratified sampling* yaitu sampel diambil sesuai dengan perhitungan per strata atau pasien per ruang rawat jalan, berdasarkan sifat atau ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis faktor kehandalan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Dokter Spesialis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam tahun 2018, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Analisis Faktor Kehandalan terhadap Pelayanan Dokter Spesialis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam tahun 2018

Kehandalan	Pelayanan		Total	p value
	Kurang	Baik		
Kurang Puas	11	26	37	0,03
Puas	10	22	32	
Sangat Puas	10	16	26	
Total	31	64	95	

Berdasarkan uji statistik tabel di atas dapat dilihat bahwa pada 37 pasien yang merasa kurang puas di antaranya 11 pasien mendapat pelayanan kurang baik dan 26 pasien mendapat pelayanan baik. Pada 32 pasien yang merasa puas di antaranya 10 pasien mendapatkan pelayanan kurang baik dan 22 pasien mendapatkan pelayanan baik. Pada 26 pasien di antaranya 10 pasien mendapat pelayanan kurang baik dan 16 pasien mendapatkan pelayanan baik.

Dari hasil analisa dengan menggunakan *Chi Square Test (Continuity correction)* diperoleh nilai *probabilitas (p value) = 0,03 (pvalue < 0,05)*. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kehandalan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter spesialis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam tahun 2018.

PEMBAHASAN

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor kunci dalam menjawab dinamika masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang diharapkan pasien. Berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dilakukan, salah satunya ditinjau berdasar persepsi pasien atas pelayanan kesehatan yang telah diterima.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hatibie, dkk (2015) dengan judul “Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado” didapatkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan dari variabel bukti fisik (nilai $p = 0,020$), kehandalan (nilai $p = 0,006$), dan perhatian (nilai $p = 0,000$) dengan kepuasan pasien.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zuhdi Firdaus (2013) dengan judul “Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta” didapatkan hasil bahwa 62 % responden menyatakan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Islam Surakarta adalah memuaskan. Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan instalasi gizi, pelayanan laboratorium, pelayanan farmasi, pelayanan administrasi, sarana dan fasilitas umum, keadaan dan fasilitas ruang keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa semua hipotesa dapat diterima.

Menurut Pasuraman (1990), Kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menempati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Hal inilah yang membuat faktor kehandalan mempengaruhi kepuasan pasien

terhadap pelayanan dokter spesialis dikarenakan kehandalan membahas tentang kecakapan serta kemampuan dokter untuk mengatasi masalah – masalah penyakit pasien serta membuat kepuasan tersendiri untuk pasien tersebut.

Peningkatan kemampuan berkomunikasi dokter spesialis di Instalasi Rawat Jalan juga harus menjadi perhatian manajemen Rumah Sakit karena dengan terjalannya komunikasi yang baik antara dokter dan pasien akan dapat terwujud suasana yang nyaman dan akan timbul rasa saling mempercayai, saling menghormati dan menghargai. Suasana yang demikian akan mendorong pasien untuk dapat menerima tingkat kualitas pelayanan yang diselenggarakan dengan penuh pengertian sehingga kekecewaan pasien tidak akan timbul atau dapat dihindarkan (Rahmulyono, 2008).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Faktor kehandalan berpengaruh dengan pelayanan dokter spesialis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam tahun 2018.

Saran

1. Bagi Peneliti

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan keterampilan peneliti tentang permasalahan tingkat kepuasan pasien dalam memajukan pelayanan suatu rumah sakit serta dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam

Dilakukannya penelitian ini, akan memberikan informasi dan masukan terhadap pihak rumah sakit, sehingga dapat melayani pasien dengan baik dan pasien merasa puas terutama peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh dokter spesialis.

3. Bagi Dokter

Penilaian yang dilakukan oleh pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter spesialis mayoritas sudah baik, untuk itu diharapkan dokter tetap mempertahankan pelayanan yang diberikan serta terus ditingkatkan ke arah yang lebih baik.

4. Bagi Pasien

Diharapkan pasien selalu merasa puas terhadap pelayanan.

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik Kepri. (2016). *Data Rumah Sakit di Provinsi Kepulauan Riau*.
- Depkes RI. (2013). *Kualitas Pelayanan terhadap Pasien Rawat Jalan*. ,di diunduh tanggal 13 April 2018 dari <http://www.google.com>.
- Depkes RI. (2014). *Konsep Rumah Sakit*. , diunduh tanggal 13 April 2018 dari <http://www.google.com>.
- Dian. (2016). Konsep Kedokteran
- Hatibie, dkk (2015) dengan judul “Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado” diunduh tanggal 9 April 2018 dari <http://www.ejournal.com>.
- Kemendes RI. (2014). *Konsep Rumah Sakit*. , diunduh tanggal 16 April 2018 dari <http://www.google.com>.
- Kemendes RI. (2017). *Angka Rasio Dokter Spesialis di Indonesia*. , diunduh tanggal 16 April 2018 dari <http://www.google.com>.
- Konsil Kedokteran Indonesia. (2004). Undang – Undang tentang Praktik Kedokteran
- Muninjaya. (2013). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien*.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2007). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Salemba Medika.
- Pasuraman. (1990). Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.
- Permenkes RI. (2008). *Rekam Medis*. , diunduh tanggal 26 April 2018 dari <http://www.google.com>.
- Profil Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. (2015). *Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Provinsi Kepulauan Riau*.
- Rahmulyono. (2008). *Konsep Rumah Sakit*. , diunduh tanggal 8 April 2018 dari <http://www.google.com>
- Riskesdas. (2013). *Data Rumah Sakit di Indonesia*. , diunduh tanggal 8 April 2018 dari <http://www.google.com>.
- Sabarguna. (2008). *Konsep Rawat Jalan*. , diunduh tanggal 2 Mei 2018 dari <http://www.klikdokter.com>.
- Saryadi, Rahaju Mulyo Wulandari (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan dengan Komunikasi Terintegrasi dan Kepuasan Pasien Rawat Inap sebagai Intervening, Jurnal SAINSTECH Politeknik Indonusa Surakarta ISSN : 2355-5009 Volume 4, 2 Desember 2017
- Shofari. (2013). Konsep Kepuasan Pasien
- Trisnasuhartini. (2015). *Prosedur Penerimaan Pasien Baru dan Lama*.
- Yohanda. (2015). *Konsep Rawat Jalan*. , diunduh tanggal 3 Mei 2018 dari <http://www.klikdokter.com>.
- Zeithaml, Berry. (1985). *Sepuluh Faktor Penentu Kepuasan Pasien*.
- Zuhdi Firdaus (2013) dengan judul ”Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta. , diunduh tanggal 22 Mei 2018 dari <http://www.ejournal.com>.