

Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Klinik Psikiatri Dewasa Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Tahun 2023

Murtiana Ningsih*, Nur Aini Abdurahman Ali
Universitas Pendidikan Mandalika, Mataram, Indonesia
*Corresponding Author: ning.muthia04@gmail.com

Article Info

Article History:

Received:
27-02-2024
Accepted:
30-03-2024

Kata Kunci:

waktu pelayanan rawat jalan,
kepuasan pasien

Abstrak

Pelayanan kesehatan pada instalasi rawat jalan melayani berbagai jenis pelayanan kesehatan jiwa maupun pelayanan lainnya yang mendukung tercapainya pelayanan kesehatan jiwa kompresensif dan holistik. Waktu pelayanan adalah waktu minimal yang digunakan untuk melayani pasien dari awal masuk tempat pendaftaran sampai pasien pulang. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada 10 orang pasien, diperoleh bahwa ada indikasi ketidakpuasan terhadap waktu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan di Klinik Psikiatri Dewasa Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien pada klinik psikiatri dewasa Rumah sakit Jiwa Mutiara Sukma tahun 2023. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis studi deskriptif analitik dan rancangan studi cross sectional. Besar sampel pada penelitian ini sebanyak 97 yang diambil dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan instrument kuesioner dan lembar observasi. Uji statistik yang digunakan yaitu uji korelasi spearman. Hasil penelitian ini menggambarkan sebagian besar responden memiliki waktu pelayanan cukup cepat dimana waktu pelayanan di tempat pendaftaran kategori terbanyak yaitu kategori cepat sejumlah 91 orang (93,8%). Kategori yang paling sedikit yaitu kategori lambat sejumlah 1 orang (1,0%). Berdasarkan hasil uji korelasi antara kedua variabel menunjukkan adanya hubungan antara waktu pelayanan rawat jalan khususnya di bagian pendaftaran dan kepuasan pasien, dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05, yaitu sig 0,01 level (2-tailed).

Copyright © 2024, The Author(s)

How to cite: Ningsih, M., & Ali, N. A. A. (2024). Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Klinik Psikiatri Dewasa Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Tahun 2023. *Aspiration of Health Journal*, 2(1), 19–24. <https://doi.org/10.55681/aohj.v2i1.323>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan yang paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah Sakit Jiwa adalah sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan, pencegahan, pemulihan, dan rehabilitasi serta tempat penyelenggaraan pendidikan dan latihan kesehatan jiwa.

Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma merupakan rumah sakit jiwa milik pemerintah di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang memberikan pelayanan kesehatan jiwa komperensif. Pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma memiliki jumlah pasien terbanyak. Jumlah pasien rawat jalan dari bulan Januari sampai November Tahun 2022 yaitu 50.306 pasien. Dari jumlah tersebut, 65% dari pasien rawat jalan merupakan pasien yang berobat ke klinik psikiatri dewasa sebanyak 32.953 pasien. Klinik psikiatri dewasa merupakan poli klinik yang khusus menangani berbagai masalah kejiwaan untuk pasien dewasa dengan rentang umur 18 – 60 tahun. Klinik psikiatri dewasa memiliki 4 ruang poli yang dilayani masing-masing oleh seorang dokter spesialis kedokteran jiwa atau psikiater (Laporan Tahunan RSJMS 2022).

Rumah Sakit Jiwa merupakan satu-satu rumah sakit di Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan kekhususan pelayanan jiwa/ psikiatri namun demikian bukan berarti Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma tidak memiliki pesaing dalam bidang perawatan kejiwaan, terutama pelayanan rawat jalan. Beberapa rumah sakit umum maupun swasta di Provinsi Nusa Tenggara Barat telah mulai membuka poli klinik jiwa/ psikiatri, sehingga Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma harus tetap menjaga eksistensi dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007).

Waktu pelayanan adalah waktu minimal yang digunakan untuk melayani pasien dari awal masuk tempat pendaftaran sampai pasien pulang (Kurniawan, 2012). Waktu pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas suatu organisasi yang terdiri dari ketepatan waktu dan kecepatan waktu. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan pasien (Hamid, 2013).

Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma pada tahun 2022 kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Jalan sampai dengan triwulan III merupakan yang terendah jika dibandingkan dengan Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Gawat Darurat. Indeks kepuasan pasien pada instalasi gawat darurat menunjukkan angka 87,41, untuk instalasi rawat inap 85,88, sedangkan untuk instalasi rawat jalan 84,05. Nilai indeks tersebut belum mencapai SPM yang ditetapkan yaitu 90.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Januari 2023 dengan cara melakukan wawancara kepada 10 orang pasien, diperoleh bahwa ada indikasi ketidakpuasan terhadap waktu pelayanan rawat jalan di bagian pendaftaran Klinik Psikiatri Dewasa. Dari 10 responden yang di wawancarai terdapat 7 pasien (70% pasien) yang menyatakan pelayanan di bagian pendaftaran Klinik Psikiatri Dewasa terasa lambat, dimana ada pasien yang sudah datang dari jam 08.00 wita sampai pukul 09.00 wita belum mendapatkan kartu medical record. Namun terdapat juga 3 pasien (30% pasien) yang merasa cukup puas dengan waktu pendaftaran.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat korelational, yaitu terdiri atas variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Penelitian yang dilakukan menggunakan survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan April tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh

kunjungan pasien pada klinik psikiatri dewasa di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma rata-rata setiap bulan pada tahun 2022 yaitu 2.996 pasien. Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus Slovin yaitu sebanyak 96 orang. Teknik sampel ditentukan dengan metode non probability sampling, dengan teknik pengambilan sampel yaitu teknik purposive sampling. Penelitian ini telah dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma tahun 2023. Variabel independen yaitu waktu pelayanan rawat jalan dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien klinik psikiatri dewasa. Instrumen pengumpulan data yaitu lembar observasi, kuesioner, dan stopwatch atau jam tangan. Analisis data menggunakan uji Spearman's Rank Correlation Coefficient atau Spearman's rho.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Univariat

1. Analisis Univariat Waktu Pelayanan Rawat Jalan Pada Klinik Psikiatri Dewasa

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Waktu Pelayanan Rawat Pada Klinik Psikiatri Dewasa di Bagian Pendaftaran

Kecepatan Waktu Dilayani Di Tempat Pendaftaran	F	%
Cepat	91	93.8 %
Cukup Cepat	5	5.3 %
Lambat	1	1.0 %
Jumlah	97	100 %

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan kecepatan waktu pelayanan di tempat pendaftaran kategori terbanyak yaitu kategori cepat sejumlah 91 orang (93,8%). Kategori yang paling sedikit yaitu kategori lambat sejumlah 1 orang (1,0%).

2. Analisis Univariat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Klinik Psikiatri Dewasa

Tabel 2. Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Klinik Psikiatri Dewasa

Kepuasan Pasien	F	%
Tidak Puas	19	19.6 %
Cukup Puas	57	58.8 %
Sangat Puas	21	21.6 %
Jumlah	97	100 %

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 2 kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan pada klinik psikiatri dewasa menunjukkan jumlah kategori terbanyak yaitu kategori cukup puas yaitu 57 orang (58.8%). Sedangkan untuk kepuasan pasien yang paling sedikit yaitu kategori tidak puas yaitu sebanyak 19 orang (19,6%).

B. Analisis Bivariat

1. Analisis Bivariat Cross Tabulation Waktu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Pada Klinik Psikiatri Dewasa.

Tabel 3. Crosstabel Waktu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Pada Klinik Psikiatri Dewasa

Kategori Waktu Pelayanan di bagian pendaftaran	Cepat	Count	Kategori Kepuasan Pasien			Total
			Tidak Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	
	Cepat	Count	0	0	16	16
		% within Kategori Waktu Pelayanan Rawat Jalan	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
		% within Kategori Kepuasan Pasien	0.0%	0.0%	76.2%	16.5%
		% of Total	0.0%	0.0%	16.5%	16.5%
	Cukup Cepat	Count	1	40	5	46
		% within Kategori Waktu Pelayanan Rawat Jalan	2.2%	87.0%	10.9%	100.0%
		% within Kategori Kepuasan Pasien	5.3%	70.2%	23.8%	47.4%
		% of Total	1.0%	41.2%	5.2%	47.4%
	Lambat	Count	18	17	0	35
		% within Kategori Waktu Pelayanan Rawat Jalan	51.4%	48.6%	0.0%	100.0%
		% within Kategori Kepuasan Pasien	94.7%	29.8%	0.0%	36.1%
		% of Total	18.6%	17.5%	0.0%	36.1%
Total	Count	19	57	21	97	
	% within Kategori Waktu Pelayanan Rawat Jalan	19.6%	58.8%	21.6%	100.0%	
	% within Kategori Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	19.6%	58.8%	21.6%	100.0%	

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa kategori waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terbanyak adalah kategori waktu cukup cepat dan kepuasan pasien cukup puas yaitu 40 orang (41,2%). Kategori paling sedikit ada tiga kategori yaitu kategori waktu pelayanan cepat dengan kepuasan tidak puas, kategori waktu pelayanan cepat dengan kepuasan cukup puas dan kategori waktu pelayanan lambat dengan kepuasan sangat puas yaitu 0 orang (0,0%).

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan hasil kategori paling tinggi yaitu waktu pelayanan yang cukup cepat dengan kategori kepuasan cukup puas yaitu 40 orang (41,2%). Terdapat 1 orang (1,0%) yang merasa tidak puas meskipun waktu pelayanan cukup cepat dan terdapat 5 orang (5,2%) yang merasa sangat puas dengan waktu pelayanan cukup cepat. Selanjutnya yaitu kategori waktu pelayanan lambat dengan kategori kepuasan tidak puas yaitu 18 orang (18,6%), namun ada juga beberapa responden yang menyatakan kategori kepuasan cukup puas meskipun waktu pelayanan menunjukkan kategori lambat yaitu 17 orang (17,5%). Menurut peneliti hal tersebut dapat terjadi karena persepsi setiap orang akan kepuasan sangat relatif dan bergantung pada situasi dan kondisi saat itu. Menurut Muninjaya (2012) ada beberapa orang yang cepat merasa puas dan ada pula yang memiliki persepsi cukup tinggi tentang kepuasan didalam dirinya, sehingga orang atau pasien tersebut sulit merasa puas. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Pasien dengan kategori waktu pelayanan cepat dan menyatakan kategori kepuasan sangat puas sebanyak 16 orang (15,5%). Tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas dan cukup puas dengan kategori waktu pelayanan yang cepat (0%). Hal ini sangat menunjukkan bahwa jika waktu pelayanan cepat maka pasti akan memberikan kepuasan kepada pasien.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nofriandi dkk (2019) yang menyatakan bahwa pasien yang merasakan waktu pelayanan yang lama cenderung merasa kurang puas, sebaliknya responden yang merasakan waktu pelayanan tidak lama (cepat) cenderung merasa puas. Kepuasan timbul karena pasien yang datang segera dilayani sehingga pasien merasa bahwa petugas perhatian dengan kondisi mereka. Namun responden yang tidak segera dilayani akan merasa gelisah, bosan dan jenuh sehingga mereka merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan.

2. Analisis Bivariat Hubungan Waktu Pelayanan Rawat Jalan Di Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Pada Klinik Psikiatri Dewasa

Tabel 4. Hasil Uji *Nonparametric Correlations* atau *Spearman's Rho* tentang Hubungan Waktu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Pada Klinik Psikiatri Dewasa

		Kategori Waktu Pelayanan Rawat Jalan	Kategori Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Kategori Waktu Pelayanan Rawat Jalan	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	97
	Kategori Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	+.779**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,01 (lebih kecil dari 0,05) maka menunjukkan ada hubungan waktu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien. Hasil analisis bivariat menggunakan Uji *Nonparametric Correlations* atau *Spearman's Rho* dapat menunjukkan kekuatan, arah dan korelasi hubungan antara kedua variabel. Berdasarkan hasil uji tentang Hubungan Waktu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Pada Klinik Psikiatri Dewasa menunjukkan nilai koefisien 0,779 yang berarti kekuatan korelasi sangat kuat, karena semakin mendekati nilai 1 maka kekuatan korelasi semakin kuat. Arah penelitian bernilai positif menunjukkan kedua variabel penelitian searah, sehingga semakin cepat waktu pelayanan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Korelasi hubungan antara kedua variabel menunjukkan hasil signifikan karena nilai sig yang dihasilkan 0,01 (kurang dari 0,05). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dini afriani (2020) yang menyatakan bahwa waktu pelayanan memiliki peran yang cukup penting agar pasien yang dilayani merasa puas. Waktu pelayanan yang terlalu lama dapat menimbulkan kejenuhan atau ketidaknyamanan pasien, sehingga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Pasien yang mendapatkan waktu pelayanan rawat jalan di bagian pendaftaran dengan kategori cepat sebanyak 16 orang (16,5%). Pasien yang mendapatkan waktu pelayanan rawat jalan cukup cepat sebanyak 46 orang (47,7%). Pasien yang mendapatkan waktu pelayanan rawat jalan yang lambat sebanyak 35 orang (36,1%); (2) Pasien pada pelayanan rawat jalan yang sangat puas sebanyak 21 orang (21,6%). Tingkat kepuasan pasien yang cukup puas sebanyak 57 orang (58,8%). Tingkat kepuasan pasien yang tidak puas sebanyak 19 orang (19,6%); (3) Ada hubungan signifikan antara waktu pelayanan rawat jalan

pada klinik psikiatri dewasa dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma tahun 2023. Hasil uji statistik dengan Uji *Nonparametric Correlations* atau *Spearman's Rho* diperoleh nilai Sig-0.01 level (2-tailed), sig-<0,05 (Significant).

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara waktu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan di bagian pendaftaran pada klinik psikiatri dewasa dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma maka disarankan kepada Direktur dan jajaran manajemen Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma untuk meningkatkan sarana dan prasarana pendukung untuk mempercepat akses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dini Afriani, dkk., 2020. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rsud Wates Kulon Progo. Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta (UNISA) Digital Librari. <http://digilib.unisayogya.ac.id/4897/>
- Hamid, R. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar. Makassar. Universitas Hasanuddin. Tesis.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kurniawan, F. 2012. Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Brepengaruh Terhadap Kepuasan Pasien. Karya Tulis Ilmiah. STIKes RS Baptis Kediri.
- Kotler dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran Edisi 12, Jilid I. Jakarta: PT Indeks.
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Tahun 2022.
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Tahun 2022.
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Tahun 2022.
- Laporan Tahunan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Tahun 2022.
- Muninjaya. 2012. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Nur Laeliah, Heru Subekti Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. Jurnal Kesehatan Vokasional, 1(2).
- Profil Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma (RSJMS) Tahun 2018.
- Profil Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma (RSJMS) Tahun 2022.
- Permenkes RI. 2008. No 129 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 51 Tahun 2005 tentang Organisasi Rumah Sakit.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.