

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PADA PELAYANAN ADMINISTRASI RAWAT INAP DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL

Arisa Wulandari¹, Adenan², Musafaah³

¹ Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung

²Departemen AKK Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru

³Departemen Biostatistik Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru
Email: arisshaandhari@live.com

Abstrak

Persepsi pasien terhadap pemberi jasa merupakan dasar usaha peningkatan kepuasan pelanggan. Rumah sakit sebagai jasa layanan umum sering dikeluhkan karena kualitas pelayanannya terhadap pelanggan. Kepuasan terjadi akibat terpenuhinya harapan dan kebutuhan. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan analisis pelanggan antara lain *reability*, *credibility*, *competence*, *tangible* dan *responsiveness*. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien peserta JKN di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh. Rancangan penelitian ini bersifat studi observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah keseluruhan objek penelitian. Pengambilan sampel menggunakan uji hipotesis beda dua proporsi dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner. Hasil penelitian menggunakan uji *fisher exact* menunjukkan ada hubungan antara persepsi dengan kepuasan keluarga pasien pada pelayanan administrasi dengan $p\text{-value}=0,005$ ($= 0,05$). Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, perbaikan sarana dan fasilitas kesehatan serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap indikator mutu pelayanan rumah sakit agar persepsi dan kepuasan yang ditimbulkan dari pengunjung rumah sakit ternilai baik dan berpengaruh positif bagi pelayanan prima rumah sakit.

Kata-kata kunci: persepsi, pelayanan administrasi, kepuasan, keluarga pasien, kualitas pelayanan

Abstract

Patients perceptions of the service providers is the basis for efforts to increase customer satisfaction. A hospital as public services often complained because of the quality of service to customers. Satisfaction results from compliance the expectations and needs. Customer satisfaction can be improved by increasing the quality of services by using customer analytics, among others Reability, credibility, competence, tangible and responsiveness. The purpose of this study was to determine relationship between the perception of administrative services at inpatient hospital with family patient satisfaction health coverage national participants in RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. The design of this study is analytic observational study with cross sectional approach. The study population is the whole object of research. Sampling using two different proportion hypothesis test with a sample size of 60 sampels. The research instrument using a questionnaire. The results using Fisher exact test showed that relationship between the perception of administrative services at inpatient hospital with family patient satisfaction health coverage national participants with $p\text{-value}=0,005$ ($= 0,05$). This research is expected to be input for hospitals improving the quality of services, repair health facilities and conduct periodic evaluation of indicators the quality of hospital services so that perception and satisfaction arising from hospital visitors an invaluable good and positive for the excellent service hospital.

Keyword: *perception, administrative services, satisfaction, family patient, quality of services*

PENDAHULUAN

Persepsi pasien terhadap pemberi jasa merupakan dasar usaha peningkatan kepuasan pelanggan. Rumah sakit sebagai jasa layanan umum sering dikeluhkan karena kualitas pelayanannya terhadap pelanggan. Kepuasan terjadi akibat terpenuhinya harapan dan kebutuhan. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan analisis pelanggan antara lain *reability*, *credibility*, *competence*, *tangible* dan *responsiveness* (1,2).

Menurut Muzakar (2010) dalam Ester (2009) kepuasan berawal dari apa yang dirasakan atau dipersepsikan pasien atau keluarga terdekat terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan juga akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal dengan memperhatikan kemampuan pasien, ada perhatian terhadap keluhan pasien, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan pasien, sehingga terjadi keseimbangan antara rasa puas dengan jerih payah yang dialami untuk memperoleh kepuasan pasien (1). Tanggapan yang diberikan pasien mengenai kepuasan akan dipengaruhi oleh beberapa karakteristik internal diantaranya usia, pekerjaan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, tingkat pengetahuan dan persepsi, sedangkan faktor eksternal berhubungan dengan keinginan berkunjung kembali, kualitas pelayanan serta lingkungannya (3).

RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh sebagai Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B menyelenggarakan pelayanan dengan menyediakan fasilitas terdepan yang terjangkau bagi masyarakat serta mengutamakan kenyamanan dan keselamatan pasien melalui keramahan, kecepatan dan kelancaran pelayanan. Selain memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum, rumah sakit juga melayani peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) maupun program Asuransi Sosial lainnya. Berdasarkan data kunjungan selama 2014 didapatkan 11.517 kunjungan pasien di rawat inap RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh. Banyaknya kunjungan yang semakin meningkat setiap bulannya menyebabkan rumah sakit harus lebih meningkatkan kinerja pelayanannya (4).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin, pelayanan administrasi yang dilakukan cukup baik dan mudah. Hasil wawancara dari 9 orang yang diwawancarai, ada 4 orang keluarga pasien menyatakan bahwa pelayanan administrasi pada saat pendaftaran masuk rawat inap cukup mudah namun belum merasa puas dengan layanan yang diberikan. Mereka mengharapkan pelayanan prima dari petugas dan kemudahan dalam proses administrasinya. Di sisi lain, terdapat 5 orang keluarga pasien yang menyatakan puas dengan pelayanan diberikan. Pelayanan administrasi bisa dipengaruhi oleh beberapa hal seperti persepsi terhadap pelayanan, kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, pengetahuan dan loyalitas. Oleh sebab itu, informasi terkait pelayanan administrasi harus jelas agar keluarga pasien puas dengan pelayanan yang diberikan (5). Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien peserta jaminan kesehatan nasional di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Rancangan penelitian ini bersifat studi observasional analitik yang mana penelitian dilakukan dengan maksud mencoba menggali bagaimana masalah terjadi serta menjelaskan dan melakukan analisis hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien peserta jaminan kesehatan nasional di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin (6,7). Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional atau studi potong lintang. Cross Sectional Study (studi potong lintang) merupakan suatu teknik pengumpulan semua data yang dilakukan dalam satu waktu dimana data didapat dari suatu tempat tertentu (7). Populasi dalam penelitian terbagi menjadi populasi target dan aktual. Jumlah populasi target diambil berdasarkan jumlah kunjungan pasien rawat inap tahun 2014 yaitu 11.517 orang. Sedangkan populasi aktual yaitu salah seorang keluarga pasien yang mendampingi pasien. Sedangkan untuk teknik sampling yang diambil adalah teknik *proportionate stratified random sampling*. Teknik ini diambil apabila populasi heterogen. Populasi yang bersangkutan harus dibagi berdasarkan strata dan dari setiap strata itu baru diambil secara acak. Teknik sampling ini dianggap peneliti mampu menggambarkan dan bersifat representatif dengan kriteria inklusi sebagai berikut (8):

1. Keluarga pasien yang mendampingi pasien dan mengurus administrasi pasien
2. Keluarga pasien yang berada di ruang rawat inap
3. Pasien telah mendapatkan perawatan \pm 2 hari perawatan
4. Pasien dan keluarganya adalah peserta JKN baik PBI atau Non PBI

Besar sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan perhitungan rumus uji hipotesis beda dua proporsi. Perhitungan besar sampel ini digunakan jika jumlah populasi tidak diketahui secara pasti (9). Berdasarkan perhitungan rumus sampel tersebut, besar sampel adalah 60 orang responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar persetujuan dan kuisisioner. Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat untuk menjelaskan distribusi frekuensi dan persentase dari masing-masing variabel. Sedangkan analisis bivariat untuk menjelaskan hubungan persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien peserta JKN di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh dengan menggunakan uji *fisher exact* 95%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian kepada 60 responden diperoleh distribusi distribusi frekuensi persepsi dan kepuasan keluarga pasien pada pelayanan administrasi yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi dan Kepuasan Pada Pelayanan Administrasi

No	Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Persepsi	1. Tidak baik	10	16,7
		2. Baik	50	83,3
2.	Kepuasan	1. Tidak puas	18	30
		2. Puas	42	70

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa ada 50 responden (83,3%) dari 60 responden yang diambil memiliki persepsi baik terhadap pelayanan yang diterimanya saat mengurus keperluan administrasi pasien. sedangkan sebesar 16,7% atau 10 responden memiliki persepsi negatif terhadap pelayanan administrasi.

Persepsi yang positif akan mendorong pasien untuk mempercayakan kesehatannya pada rumah sakit. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan akan menentukan perilaku pasien di dalam keputusan membeli produk jasa layanan kesehatan (10). Begitu pula pada keluarga pasien yang mendampingi di rumah sakit, jika pada proses pelayanan administrasi yang dilakukan sesuai dengan prosedur maka akan menghasilkan persepsi yang positif bagi keluarga untuk memutuskan kunjungan selanjutnya ke rumah sakit tersebut (1,11).

Ada beberapa faktor lainnya yang mempengaruhi persepsi seperti faktor pada pemersepsi, faktor obyek atau target yang dipersepsikan dan faktor situasi dimana persepsi itu dilakukan. Faktor situasi dan target yang dipersepsikan dipengaruhi oleh waktu, keadaan saat menerima pelayanan, lokasi, keadaan lingkungan, sikap petugas, tanggapan terhadap keluhan, kemudahan komunikasi, dan prosedur pelayanan yang jelas. Kenyataan pelayanan yang dirasakan maupun diterima pasien dan keluarganya jika sesuai dengan harapan mereka maka akan menghasilkan persepsi bahwa pelayanan yang diterima baik. Sebaliknya jika tidak sesuai dengan harapan maka timbul persepsi bahwa pelayanan yang diterima tidak baik (9,12).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dari 60 responden yang merasa puas pada pelayanan administrasi yang dilakukan ada 42 responden (70%) dan ada 18 responden (30%) merasa tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan merupakan output sikap atau evaluasi yang dibentuk oleh konsumen dengan membandingkan perkiraan sebelum pembelian dengan apa yang akan diterima dari sebuah produk atas persepsi subyektif dari performa aktual yang diterima (11).

Teori lain dari Kotler dan Keller (2009) menyebutkan bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dengan kinerja atau hasil yang nyata. Kepuasan konsumen dinyatakan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan atas barang atau jasa yang telah mereka peroleh dan gunakan. Dengan demikian, kepuasan pasien atau pengunjung rumah sakit merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. komponen kepuasan dari mutu pelayanan menjadi salah satu komponen utama (13,14).

Namun dari sebagian besar responden, ada 18 responden (30%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini bisa saja berpengaruh pada pelayanan rumah sakit. Menurut Surya (2003) dalam Firdaus (2010) sistem pelayanan administrasi adalah proses pengaturan atau pengelolaan pasien di rumah sakit yang harus diikuti oleh pasien mulai dari kegiatan pendaftaran sampai pasien rawat inap. Dengan pelayanan yang baik akan memudahkan pasien atau keluarga untuk mengakses hal-hal yang dibutuhkan dalam proses perawatan selanjutnya (15).

Kepuasan bersifat subyektif tergantung dari latar belakang individu, sehingga penilaian setiap individu bisa saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda walaupun persepsi mereka terhadap suatu layanan tersebut baik (16). Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit sangat perlu untuk diperhatikan, yang bertujuan untuk mencapai kepuasan yang tinggi bagi pengunjung rumah sakit tersebut. Hasil analisis hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi dengan kepuasan keluarga pasien menggunakan uji *fisher exact* dengan derajat kepercayaan 95% dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Analisis Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Keluarga Pasien

No	Persepsi	Kepuasan Keluarga Pasien		Total	p-value
		Baik	Tidak baik		
1	Tidak baik	7(70%)	3(30%)	10(100%)	0,005
2	Baik	11(22%)	39(78%)	50(100%)	

> 0,05

Tabel 2 menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien (*p-value* 0,005).

Pelayanan administrasi merupakan salah satu gerbang pertama ketika akan mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Dalam pelayanan administrasi ini terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu persepsi, kepuasan, pengetahuan dan loyalitas. Proses pelayanan yang baik akan mempengaruhi persepsi seseorang yang kemudian akan timbul rasa puas atau ketidakpuasan terhadap pelayanan tersebut (11). Hasil penelitian menyatakan bahwa bahwa dari 60 responden ada 39 responden (78%) yang memiliki persepsi baik dan puas terhadap pelayanan administrasi di rawat inap.

Terkait kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan rumah sakit, tidak terlepas dari beberapa aspek kualitas pelayanan karena hasil dari kepuasan tersebut menjadi tolak ukur meningkatnya citra rumah sakit. Ada 5 dimensi mutu pelayanan meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Kelima dimensi ini merupakan indikator penentu kualitas pelayanan yang memiliki keterkaitan dengan indikator kepuasan yaitu rasa senang, kepuasan terhadap pelayanan dan kepuasan terhadap sistem. Rasa senang keluarga pasien terhadap proses pelayanan yang cepat, mudah, tanggap, ramah serta mendapatkan pelayanan yang optimal akan menghasilkan dampak positif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dan keinginan untuk berkunjung kembali. Studi Gould (1998) dalam Syamsiah (2009) menilai bahwa strategi pengelolaan kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan sebuah strategi korporasi yang penting (17).

Selain itu dikuatkan oleh pendapat dari Tjiptono (2004) dalam Wira DIA (2014) yang menyatakan faktor utama yang dapat menentukan kepuasan pasien adalah persepsi pelanggan meliputi kebutuhan pelanggan, pengalaman dari teman-teman dan informasi dari iklan (18).

Berdasarkan hasil penelitian, ada 3 responden yang memiliki persepsi tidak baik namun setelah lama dirawat dan mengurus administrasi keluarga pasien mendapatkan perbaikan pelayanan yang akhirnya menimbulkan rasa puas terhadap layanan administrasi yang didapatkannya. Disamping itu, ada 7 responden (30%) yang memiliki persepsi tidak baik dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan 11 responden (11%) yang memiliki persepsi yang baik namun masih merasa belum puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Hal ini bisa saja terjadi karena persepsi dan kepuasan juga dipengaruhi oleh faktor seperti umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, lingkungan, serta kualitas pelayanan.

Menurut Sangadji (2013), persepsi setiap orang terhadap suatu objek akan berbeda-beda. Oleh karena itu, persepsi memiliki sifat subjektif. Persepsi yang dibentuk seseorang dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya (19).

SIMPULAN

1. Distribusi dan frekuensi keluarga pasien yang memiliki persepsi baik sebanyak 50 responden (83,33%) dan persepsi yang tidak baik sebanyak 10 responden (16,7%).
2. Distribusi dan frekuensi keluarga pasien yang puas terhadap pelayanan sebanyak 42 responden (70%) dan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima ada 18 responden (30%).
3. Ada hubungan yang bermakna antara persepsi pada pelayanan administrasi dengan kepuasan keluarga pasien peserta JKN dengan *pvalue*=0,005 dan $\alpha=0,05$ sehingga H_0 ditolak (nilai *p-value* < $\alpha=0,05$).

REKOMENDASI

1. Bagi rumah sakit diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya, perbaikan sarana dan fasilitas kesehatan serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap indikator mutu pelayanan rumah sakit agar persepsi dan kepuasan yang ditimbulkan dari pengunjung rumah sakit ternilai baik dan berpengaruh positif bagi pelayanan prima rumah sakit.
2. Bagi program studi, perlu penelitian lebih lanjut terkait persepsi dan kepuasan, tidak hanya berfokus pada kedua hal tersebut namun diharapkan perkembangan penelitian seperti citra rumah sakit maupun aspek manajemen pelayanan rumah sakit.
3. Bagi peneliti diharapkan dapat memanfaatkan hasil penelitian yang telah didapat khususnya
4. dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan keterampilan terkait kualitas pelayanan di rumah sakit dan meningkatkan kepuasan pasien dirumah sakit. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan melakukan peningkatan kekurangan penelitian yang ada dengan menambah variabel yang diteliti dan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai perbandingan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Trimumpuni EN. Analisis pengaruh persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan terhadap kepuasan klien rawat inap di RSUD Puri Asih Salatiga. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro, 2009.
2. Yamid Z. Manajemen kualitas produk dan jasa. Dalam: Namakule MR, Maidin MA, Pasinring Syahrir A. Analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien tentang mutu pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Masohi. Yogyakarta: Ekonisia, 2010.
3. Suryawati C. Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian). JMPK 2005; 7 (4).
4. Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Moch. Ansari Saleh. Banjarmasin: 2013.
5. Gunawan WH. Analisis pengaruh kualitas pelayanan medis dan pelayanan administrasi terhadap loyalitas pasien (Studi pada pasien rawat inap rumah sakit Pertamina Cirebon). Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
6. Wahyu T. Pengaruh pengetahuan dan sikap terhadap pemanfaatan jaminan kesehatan pada ibu hamil miskin di Kota Blitar. Tesis. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2010.
7. Trimurthy IGA. Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro, 2008.
8. Musafaah dkk. Buku ajar metodologi penelitian. Banjarbaru: Universitas Lambung Mangkurat, 2014.
9. Hamidiyah A. Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik umum Rumah Sakit Bhinneka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri, 2013.
10. Ariadi H. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dokter ditinjau dari karakteristik dan mutu pelayanan dokter di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus Tahun 2005. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro, 2005.
11. Imbalo S, Pohan. Jaminan mutu layanan kesehatan (Dasar-dasar pengertian dan penerapan). Jakarta: EGC Kedokteran, 2002.
12. Subekti D. Analisis hubungan persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien balai pengobatan (bp) umum puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro, 2009.
13. Saha, dkk. Relationship Between Online Service Quality And Customer Satisfaction A study in Internet Banking. Master Thesis:083 SHU, 2005.
14. Hendrik GL. Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja Utara. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin, 2012.
15. Firdaus Z, Muhlisin AB. Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surakarta. Artikel Penelitian. Surakarta: Universitas Muhammadiyah, 2013.
16. Dewi RK Hubungan metode pembiayaan dengan persepsi kualitas pelayanan pasien rawat inap di RSUD Tipe A Dr. Moewardi. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2010.
17. Syamsiah N. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nilai yang dirasakan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan di RSUP Dokter Kariadi Semarang (Studi kasus pada pavilion Garuda RSUP Dr. Kariadi). Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro, 2009.

18. Wira IAD. Hubungan antara persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III Di Rsud Wangaya Kota Denpasar. Tesis. Denpasar: Universitas Udayana, 2014.
19. Orah OAM. Hubungan antara persepsi pasien tentang pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lansot Kota Tomohon. Skripsi. Manado: Universitas Sam Ratulangi, 2015.