

**PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
DOKTER DITINJAU DARI KARAKTERISTIK DAN MUTU
PELAYANAN DOKTER DI INSTALASI RAWAT JALAN
RSI SUNAN KUDUS
TAHUN 2005**

**Tesis S2
Program Studi
Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi
Administrasi Rumah Sakit**



Disusun oleh :

Hilal Ariadi

NIM : E4A001015

**PROGRAM MAGISTER ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2005**

ABSTRAK

Hilal Ariadi

PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DOKTER DITINJAU DARI KARAKTERISTIK DAN MUTU PELAYANAN DOKTER DI INSTALASI RAWAT JALAN RSI SUNAN KUDUS TAHUN 2005

xi + 91 halaman + 25 halaman lampiran

Persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter pada instalasi rawat jalan rumah sakit terbentuk dari berbagai faktor, termasuk dimensi mutu dan karakteristik individu. Faktor dimensi mutu yang dimaksud diantaranya ketrampilan teknis dokter, hubungan interpersonal, ketersediaan informasi, dan keterlibatan pasien dalam pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis besarnya pengaruh faktor dimensi mutu terhadap persepsi pasien mengenai mutu pelayanan dokter rawat jalan.

Penelitian survey belah lintang ini dilaksanakan di instalasi rawat jalan RSI Sunan Kudus, dengan melibatkan 100 orang pasien rawat jalan sebagai sampel dan responden. Data dianalisis secara deskriptif dalam bentuk tabel frekuensi, dan inferensial dengan uji statistik Chi Square dan Regresi Logistik.

Penelitian ini mendapatkan bahwa pasien terbanyak pada kelompok usia dewasa, pasien laki-laki lebih banyak daripada perempuan, 94% responden bekerja, persentase responden terbanyak berpendidikan menengah, 31% berpeghasilan di bawah UMR dan 69% di atas UMR. serta (81%) memiliki persepsi mutu pelayanan dokter rawat jalan tidak sesuai harapan; 76% berpersepsi bahwa dokter memiliki ketrampilan teknis yang biasa saja, 67% berpersepsi hubungan interpersonal dokter dan ketersediaan informasi cukup, 69% berpersepsi keterlibatan pasien dalam pengobatan cukup. Tidak ada perbedaan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter rawat jalan berdasarkan kelompok usia dan jenis kelamin, tetapi ada perbedaan berdasarkan jenjang pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Semua faktor dimensi mutu terbukti berhubungan secara signifikan dengan persepsi pasien mengenai mutu pelayanan dokter rawat jalan, dan hasil analisis multivariat membuktikan bahwa persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter rawat jalan dipengaruhi oleh hubungan interpersonal (OR 3,901 kali), ketersediaan informasi (OR = 5,590) dan keterlibatan pasien dalam pengobatan (OR 3,652 kali). Selanjutnya disarankan agar manajemen RSI Sunan Kudus untuk memperbaiki hubungan interpersonal dokter, meningkatkan kualitas dan kuantitas informasi rawat jalan, dan lebih melibatkan pasien dalam memilih dokter, mengambil keputusan dan dalam proses pengobatan.

Kata kunci : persepsi pasien, mutu pelayanan dokter, rawat jalan

Pustaka 36 (1980 – 2001)

ABSTRACT

Hilal Ariadi

PATIENT'S PERCEPTION ABOUT THE QUALITY OF MEDICAL SERVICES BASED ON CHARACTERISTICS AND QUALITY DIMENSION OF MEDICAL SERVICES AT THE OUT PATIENT INSTALLATION OF SUNAN KUDUS ISLAMIC HOSPITAL 2005

xi + 91 pages + additional

Patient's perception about quality of medical services at the out patient installation of hospital constructed from several factors, included the quality dimension and individual characteristics. The quality dimension consist of the doctor skill, interpersonal relationship of doctor, information supply, and patients participation in the medical service. Aims of this study is to analyse the influence of quality dimension to the patient's perception about the quality of medical service.

The cross sectional survey was conducted in the out patient installation of Sunan Kudus Islamic Hospital. There were 100 patients recruited as respondent. Data was analysed descriptively (by distribution table) and inferentially (by Chi Square and Logistic Regression technique).

Results of the study showed that the most of respondents were adult age, and middle level education; male more than female; 94% of respondents get job, 31% respondents income were under regional minimum salary, and 81% respondent's perception about medical service quality were unsuitable; 76% respondent stated that the doctor skill were enough, 67% respondent stated that the interpersonal relationship of doctor and information supply were enough, also 69% stated that the participation of patient in the medical service were enough. Patient's perception about medical service was not different based on age group and sex, but it was different based on education level, occupation and income. All of the quality dimension factors showed the significant correlation with patient's perception about medical service. The result of multivariate analysis showed that the patient's perception were influenced by interpersonal relationship of doctor (OR = 3,901), information supply (OR = 5,590), and patient participation in medical service (OR = 3,652).

Based on the results, researcher suggests to the management team of Sunan Kudus Islamic Hospital to increase (1) the interpersonal relationship of doctor, (2) quality and quantity of information of out patient service, and (3) patient participation in medical service.

Keywords: patient's perception, medical service quality, out patient installation

References 36 (1980 – 2001)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu cepat menyebabkan perubahan yang terjadi di lingkungan eksternal dan internal rumah sakit menyebabkan para pengelola rumah sakit harus mengubah paradigma / cara pandang bahwa rumah sakit sekarang ini bukanlah semata-mata organisasi yang bersifat sosial. Meningkatnya teknologi kedokteran dengan komponen-komponen lainnya memaksa para pengelola rumah sakit harus berfikir dan berusaha secara sosio-ekonomi dalam mengelola rumah sakitnya (Trisnantoro, 2000).

Antipasi mutu harus dilakukan oleh rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah meningkatkan pendapatan dari pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari rumah sakit baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Tanpa adanya pasien rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya untuk operasional rumah sakit yang sangat tinggi. Oleh sebab itu dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit maka rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan kepuasan kepada konsumen (Parasuraman, 1988)

Salah satu cara utama mendiferensiasikan pelayanan jasa kesehatan termasuk pelayanan rawat jalan adalah memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas, lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan pasien akan membandingkan jasa yang dialaminya dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada dibawah jasa yang diharapkan, pasien tidak berminat lagi pada penyedia pelayanan kesehatan. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan penyedia pelayanan kesehatan itu lagi (Supranto, 1997).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Kotler, 1997) mengidentifikasi adanya kesenjangan antara persepsi konsumen dan persepsi penyedia jasa pelayanan kesehatan yang mengakibatkan

kegagalan penyampaian jasa yang berkualitas. Penyedia jasa pelayanan kesehatan tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan. Rumah sakit mungkin berfikir bahwa pasien menginginkan makanan yang lebih baik, tetapi pasien mungkin lebih mementingkan daya tanggap perawat.

Langkah pertama untuk mengatasi kesenjangan antara persepsi konsumen / pasien dan persepsi penyedia jasa pelayanan kesehatan / rumah sakit adalah mengidentifikasi / mengenal kebutuhan pasien dan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan. Dengan mengenal hal tersebut maka akan memberikan suatu pemahaman yang lebih baik mengenai cara pasien mempersepsikan mutu pelayanan sehingga rumah sakit akhirnya dapat memahami bagaimana seharusnya memuaskan pasiennya (Supranto, 1997).

Rumah Sakit Islam Sunan Kudus adalah salah satu rumah sakit umum tipe C di kota Kudus dengan jumlah 140 tempat tidur. Rumah sakit yang terletak di Jalan Kudus Permai mempunyai luas tanah 15.000 m² yang berdiri sejak tahun 1990. Perkembangan yang terjadi cukup pesat dengan meraih beberapa penghargaan ditingkat regional maupun nasional. Jenis pelayanan yang ada di RSI Sunan Kudus terdiri atas pelayanan rawat jalan yang terdiri atas poliklinik umum dan poliklinik spesialis, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat bersalin, pelayanan penunjang medis dan pelayanan kamar operasi. Pada pelayanan rawat inap perkembangan yang terjadi begitu cepat dengan rata-rata BOR per tahun 80 % sehingga rumah sakit harus terus berupaya untuk mempertahankan mutu dan perbaikan pelayanan diseluruh instalasi rumah sakit. Hal ini bisa dilihat dalam tabel 1.1

Tabel 1.1 Data Pelayanan rawat Inap RSI Sunan Kudus Tahun 2001-2004

Tahun	BOR	LOS	TOI	BTO
2001	81.89	4.7	1.04	63.61
2002	79.54	5.77	1.48	41.93
2003	65.41	6.2	1.28	38.73
2004	78.89	5.2	1.47	39.62

Sumber : Rekam Medis RSI Sunan Kudus tahun 2004

Persaingan antara rumah sakit di kota Kudus semakin tajam, demikian pula antara RSI Sunan Kudus dengan rumah sakit lain yang ada di kota Kudus. Masing-masing rumah sakit tentunya berupaya untuk memenangkan persaingan dengan cara meningkatkan mutu pelayanan dan teknologi kedokteran. Berdasarkan data di RSI Sunan Kudus, konsumen utama rumah sakit adalah masyarakat dengan penghasilan menengah kebawah di sekitar lokasi rumah sakit, perusahaan di kota Kudus dan peserta asuransi perusahaan tertentu. Hal ini bisa dilihat dari tabel 1.2

Tabel 1.2 Data Rumah Sakit Di Kota Kudus Tahun 2004

No	Nama Rumah Sakit	Klasifikasi
1.	RSUD Kudus	Type C
2.	RST Kartika Husada	Type D
3.	RSK Mardi Rahayu	Type C
4.	RSI Sunan Kudus	Type C
5.	RSB Permata Hati	Rumah Sakit Khusus bersalin

RSI Sunan Kudus sebenarnya mempunyai potensi ekonomi dan prospek pasar pelayanan kesehatan rumah sakit yang cukup besar. Namun demikian RSI Sunan Kudus belum mempunyai informasi yang jelas mengenai karakteristik pasien pengguna jasa pelayanan, persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dokter maupun faktor-faktor yang mempengaruhinya, khususnya pada pelayanan rawat jalan. Hal ini bisa dilihat dari tabel 1.3

Tabel 1.3. Kegiatan Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2002, 2003, 2004

JUMLAH PASIEN	2002	2003	2004
Total Pasien/Tahun	18.800	13.607	12.535
Pasien Lama	6455	5353	4.615
Pasien Baru	12.345	8.254	7.920

Dari tabel 1.3 diketahui penurunan jumlah pasien pengunjung pelayanan rawat jalan terasa menyolok sejak pada tahun 2003. Pada tahun 2002 total pasien pengunjung rawat jalan mencapai 18.800 orang, menurun 27,6% (Tabel 1.4) menjadi 13.607 orang.

Tabel 1.4 Persentase Penurunan Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2002 - 2004

%PENURUNAN PASIEN	2002 – 2003	2003 - 2004
-------------------	-------------	-------------

Total Pasien/Tahun	27,6%	7,8%
Pasien Lama	17%	13,7%
Pasien Baru	33%	4%

Dari tabel 1.4 atas, tampak penurunan yang cukup berarti dari poli rawat jalan. Penurunan terlihat lebih tajam pada tahun 2003, khususnya pada pasien baru yang mencapai 33%, pasien lama 17%, dan total penurunan mencapai 27,6%. Pada tahun 2004 masih mengalami penurunan, namun dengan persentase yang lebih kecil daripada tahun sebelumnya. Namun penurunan kunjungan pasien lama juga masih terasa besar.

Dari studi pendahuluan terhadap seratus pasien rawat jalan dan juga surat yang masuk di kotak saran sebanyak 25 buah, didapatkan keluhan pasien yang menyangkut pelayanan dokter di poliklinik rawat jalan sebanyak 65%, pelayanan bagian pendaftaran 5%, pelayanan administrasi 10%, pelayanan perawat dan karyawan rumah sakit 15%, fasilitas 5%. Keluhan pasien yang menyangkut pelayanan dokter rawat jalan diantaranya dokter yang datang tidak tepat pada waktunya, interaksi dokter yang sangat kurang pada pasien, termasuk didalamnya kesopanan dan penghargaan yang ditujukan dokter pada pasien, mendengarkan keluhan, berkomunikasi dengan efektif, sikap tanggap dokter melayani saat dibutuhkan pasien, memahami perasaan dan perhatian pada pasien. disamping itu terdapat keluhan tentang kurangnya informasi yang jelas oleh dokter terhadap pasien, diantaranya informasi tentang penyakit, tentang hasil pemeriksaan, pengobatan yang diberikan, perilaku sehat dan pola hidup sehat yang dianjurkan. dan yang juga dikeluhkan pasien rawat jalan adalah keterlibatan pasien yang kurang saat dokter memutuskan sesuatu, misal memilih terapi yang disukai, memilih rawat jalan atau rawat inap.

Dari data di atas keluhan pasien yang menyangkut pelayanan dokter di poliklinik rawat jalan menempati urutan tertinggi di banding pelayanan perawat, sarana, administrasi dan karyawan rumah sakit.

Untuk mengembangkan pelayanan rawat jalan dan meningkatkan jumlah pasien rawat jalan, maka diperlukan penelitian untuk menganalisis faktor-faktor apakah yang berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan dokter di instalasi rawat jalan RSI Sunan Kudus.

Dengan mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan dokter, maka kesenjangan antara pasien dan pengelola rumah sakit dapat diminimalkan, sehingga akhirnya rumah sakit dapat memberikan pelayanan dokter yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Pasien yang sudah pernah memanfaatkan fasilitas pelayanan dokter di instalasi rawat jalan diharapkan akan tetap memilih RSI Sunan Kudus sebagai tempat berobat atau mau merekomendasikan kepada keluarga dan kerabat lain untuk memanfaatkan pelayanan di RSI Sunan Kudus.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

RSI Sunan Kudus menargetkan kenaikan jumlah pasien instalasi rawat jalan. Namun demikian kenyataannya dari tahun ke tahun jumlah pasien rawat jalan mengalami penurunan terutama pada pasien baru. Persepsi mutu terhadap pelayanan dokter pada instalasi rawat jalan merupakan masalah yang perlu diteliti dan selanjutnya perlu dikaji faktor-faktor apa yang mempengaruhi persepsi mutu pelayanan dokter dan apakah karakteristik pasien juga berhubungan dengan persepsi mutu pelayanan dokter pada pelayanan rawat jalan. Rumusan masalah dapat disimpulkan sebagai berikut : Karakteristik pasien yang bagaimanakah yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan dan mutu layanan dokter dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dokter pada instalasi rawat jalan di RSI Sunan Kudus.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

A. TUJUAN UMUM

Untuk mengetahui karakteristik pasien dan dimensi mutu pelayanan dokter yang berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan dokter rawat jalan di RSI Sunan Kudus.

TUJUAN KHUSUS

1. Mengetahui gambaran deskriptif karakteristik pasien rawat jalan yang meliputi umur, jenis

kelamin pendapatan, pendidikan, dan pekerjaan.

2. Mengetahui gambaran diskriptif persepsi mutu pelayanan dokter oleh pasien rawat jalan.
3. Mengetahui gambaran diskriptif mutu pelayanan dokter instalasi rawat jalan.
4. Mengetahui besarnya pengaruh faktor ketrampilan teknis dokter, hubungan interpersonal dokter, ketersediaan informasi, keterlibatan pasien terhadap persepsi mutu pelayanan dokter rawat jalan.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi rumah sakit adalah untuk memberi masukan kepada manajemen rumah sakit tentang karakteristik pasien di instalasi rawat jalan RSI Sunan Kudus dan persepsi terhadap mutu pelayanan dokter yang telah dirasakan dan diterimanya
2. Bagi peneliti bermanfaat untuk menambah pengalaman tentang mutu pelayanan dokter pada instalasi rawat jalan di RSI Sunan Kudus
3. Bagi akademik, menambah pengembangan ilmu tentang kerumah-sakitan

1.5 KEASLIAN PENELITIAN

Hadi Wahyono (1998) meneliti tingkat kepuasan pengguna jasa rawat jalan rumah sakit Bethesda Yogyakarta. Dengan menggunakan analisis Chi square menemukan adanya hubungan antara jenis pekerjaan dan persepsi lama waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan pengguna jasa rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian ini meneliti persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dokter di tinjau dari karakteristik dan mutu layanan dokter di instalasi rawat jalan.

Kuswardani (1998) melakukan analisa kepuasan pasien rawat jalan puskesmas melalui pendekatan dimensi kualitas jasa. Dengan metode importance pformance analysis, menemukan bahwa factor keamanan, hubungan antara manusia dan fasilitas merupakan factor yang penting di dalam mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian ini meneliti persepsi pasien terhadap mutu

pelayanan dokter di tinjau dari karakteristik dan mutu layanan dokter di instalasi rawat jalan.

Yoseph (2001) meneliti karakteristik pasien yang berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan rawat jalan. Meneliti tentang faktor-faktor kepuasan pasien rawat jalan tetapi tidak dikaitkan dengan mutu pelayanan rawat jalan rumah sakit. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian ini meneliti persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dokter ditinjau dari karakteristik dan mutu layanan dokter di instalasi rawat jalan.

1.6 RUANG LINGKUP

1. Ruang Lingkup keilmuan

Administrasi rumah sakit dan Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Ruang Lingkup Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei.

3. Ruang Lingkup Materi

Karakteristik pasien, dimensi mutu pelayanan dokter instalasi rawat jalan, persepsi pasien instalasi rawat jalan.

4. Ruang lingkup sasaran

Penelitian ini ditujukan kepada pasien poliklinik rawat jalan RSI Sunan Kudus.

5. Ruang lingkup lokasi

Lokasi penelitian ini adalah poliklinik rawat jalan RSI Sunan Kudus

6. Ruang lingkup waktu

Bulan November 2005