

Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember (*The Relation of Speed Time Service to Patient Satisfaction in Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember*)

Alifah Nur Jannah, Kiswaluyo, Ristya Widi E.Y
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
e-mail: alifah.n.jannah@gmail.com

Abstract

Background: Increasing number of health care providers triggered fierce competition among health care providers which cause any health care facilities should be put orientation on quality improvement and patient satisfaction. Dimensions can be used to measure the quality of health care is speed time service. **Objective:** To determine the relationship between the speed time service to patient satisfaction. **Method:** The study was observational analytic research with cross sectional survey design. The study was conducted by measuring the speed time service from registration until treatment completed using a stopwatch and measure the level of satisfaction by doing interviews with the guidelines Likert scale. Results were then tested Kolmogorov-Smirnov continued Spearman correlation test. **Results and conclusions:** The highest frequency for time registration is 49 % faster , 81 % speed waiting time is very fast , the speed at OD (Oral Diagnosis) 68 % very quickly and speed treatment time was 42 % . The level of patient satisfaction found 71 % of respondents were satisfied . Spearman correlation test results showed that there is a relationship between the speed time service to the patients satisfaction in RSGM Universitas Jember .

Keywords: Patient satisfaction, RSGM Universitas Jember, speed time service.

Abstrak

Latar Belakang: Peningkatan jumlah penyedia pelayanan kesehatan memicu persaingan ketat antara penyedia pelayanan kesehatan yang menyebabkan setiap sarana pelayanan kesehatan harus menempatkan orientasi pada perbaikan mutu dan kepuasan pasien. Dimensi yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan yaitu kecepatan waktu pelayanan. **Tujuan:** Mengetahui hubungan antara kecepatan waktu pelayanan terhadap kepuasan. **Metode Penelitian:** Penelitian berupa penelitian *observasional analitik* dengan rancangan *survei cross sectional*. Penelitian dilakukan dengan mengukur kecepatan waktu pelayanan mulai pendaftaran sampai selesai melakukan perawatan dengan menggunakan stopwatch dan mengukur tingkat kepuasan dengan melakukan wawancara dengan pedoman skala Likert. Hasil penelitian kemudian diuji Kolmogorov-Smirnov dilanjutkan uji korelasi Spearman. **Hasil dan kesimpulan:** Frekuensi tertinggi untuk waktu pendaftaran adalah 49% cepat, kecepatan waktu tunggu 81% sangat cepat, kecepatan waktu OD (*Oral Diagnosa*) 68% sangat cepat dan kecepatan waktu perawatan 42% sedang. Tingkat kepuasan pasien didapatkan 71% responden merasa puas. Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kecepatan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGM Universitas Jember.

Kata Kunci : Kecepatan waktu pelayanan, kepuasan pasien, RSGM Universitas Jember.

Pendahuluan

Peningkatan jumlah penyedia pelayanan kesehatan memicu adanya persaingan ketat antara penyedia pelayanan kesehatan. Persaingan yang tinggi menyebabkan setiap sarana pelayanan kesehatan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pasien [1].

Penelitian yang dilakukan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kalimantan Timur menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien maka perlu adanya perbaikan mutu [2]. Mutu adalah sifat dan karakteristik produk atau pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya memuaskan pelanggan [3]. Mutu pelayanan kesehatan bisa dikaji atau dinilai. Dimensi yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan kesehatan antara lain daya tanggap (*responsiveness*) yaitu lama waktu pelayanan atau kemampuan untuk menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat [3].

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 [4].

Metode Penelitian

Penelitian berupa Penelitian *observasional analitik* yaitu penelitian yang menjelaskan suatu keadaan dan menganalisa hubungan antara faktor efek dan faktor resikonya [5]. Rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan *survei cross sectional* [6].

Penelitian dilakukan di RSGM Universitas Jember pada bulan Oktober sampai November 2015. Populasi penelitian adalah pasien baru yang datang ke RSGM Universitas Jember pada bulan Oktober sampai November 2015 dengan kriteria Sampel : (1) Pasien klinik bedah mulut, konservasi gigi, periodonsia, prostodonsia dan oral medicine RSGM Universitas Jember. (2) Pasien usia diatas 18 tahun karena dianggap sudah mampu bertanggung jawab. (3) Secara sukarela

bersedia diwawancarai dan menandatangani surat persetujuan.

Penelitian dilakukan dengan mengukur kecepatan waktu pelayanan dan kepuasan pasien. Kecepatan waktu pelayanan didapat dari hasil pengukuran dengan menggunakan stopwatch pada pasien yang memenuhi syarat sebagai sampel yang datang ke RSGM Universitas Jember. Kepuasan pasien didapat dari hasil wawancara dengan pedoman skala Likert.

Data yang terkumpul selanjutnya diuji normalitas dengan uji *Kolmogorov-smirnov*. Kemudian data dianalisa dengan menggunakan uji *korelasi Spearman* untuk mengetahui hubungan antar variabel tersebut [7].

Hasil Penelitian

Tabel 1. Kecepatan waktu pelayanan

| Kecepatan waktu | Waktu (Detik) | Rata-rata (Detik) |
|-----------------|------------------|----------------------|
| Pendaftaran | 80 – 960 | 332,4 |
| Waktu Tunggu | 30 – 3180 | 469,9 |
| Waktu OD | 116 – 1570 | 405,4 |
| Perawatan | 1804 – 11400 | 6993,9 |
| Total | 3094 - 12969 | 8201,6 |

Keterangan:

1. Kecepatan waktu pelayanan di RSGM Universitas Jember yang dapat dilihat dari waktu pendaftaran, waktu tunggu, waktu OD (*Oral Diagnosa*), waktu perawatan dan waktu total mulai dari pendaftaran sampai selesai perawatan.
2. Waktu : Kisaran kecepatan waktu yang didapatkan dalam satuan detik.
3. Rata-rata : Rata-rata kecepatan waktu pelayanan dari responden.

Kisaran waktu pelayanan yang didapat dibuat menjadi distribusi frekuensi menggunakan lima kelas yaitu sangat cepat, cepat, sedang, lama dan sangat lama. Waktu yang didapat di tiap pelayanan kemudian dimasukkan kedalam lima kelas tersebut dan dilihat frekuensinya. Hasil distribusi frekuensi kecepatan waktu pelayanan dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2. Kecepatan waktu pelayanan.

| Kecepatan Waktu Pelayanan | Kriteria | Frekuensi | % |
|---------------------------|--------------|-----------|------|
| Total | Sangat Cepat | 3 | 5% |
| | Cepat | 16 | 27% |
| | Sedang | 22 | 37% |
| | Lama | 12 | 21% |
| | Sangat Lama | 6 | 10% |
| Total | | 59 | 100% |

Tabel 2 menunjukkan distribusi frekuensi kecepatan waktu pelayanan mulai pasien mendaftar sampai selesai melakukan perawatan. Frekuensi kecepatan waktu pelayanan tertinggi yaitu 37% responden dilayani dalam kriteria waktu sedang. Hasil penelitian juga menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang didapat dari hasil wawancara dengan berpedoman pada skala Likert. Skor yang didapat dari skala Likert selanjutnya digolongkan kedalam kriteria kepuasan yang telah dibuat pada Tabel 3.

Tabel 3 Distribusi Kepuasan Pasien.

| Kriteria | Frekuensi | % |
|-------------------|-----------|---------|
| Sangat Puas | 14 | 24% |
| Puas | 42 | 71% |
| Sedang | 3 | 5% |
| Tidak Puas | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Puas | 0 | 0% |
| Total | 59 | 100.00% |

Tabel 3 menunjukkan tingkat kepuasan pasien. Frekuensi kepuasan pasien tertinggi yaitu 71% responden puas terhadap pelayanan yang diberikan. Data penelitian yang diperoleh diuji normalitasnya menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, didapatkan hasil berupa data terdistribusi tidak normal. Selanjutnya data diuji korelasi Spearman untuk mengetahui hubungan antara kecepatan waktu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan tingkat kepercayaan 95% ($p=0,05$). Hasil uji korelasi Spearman dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji korelasi Spearman.

| | Sig. (2-tailed) | Koef. Korelasi |
|--------------------|-----------------|----------------|
| Waktu dan kepuasan | 0,037 | -0.27 |

Tabel 4 menunjukkan hasil analisa hubungan uji korelasi Spearman dengan nilai signifikansi 0,037 ($p<0,05$) yang berarti terdapat

hubungan antara kecepatan waktu pelayanan dengan kepuasan pasien di RSGM Universitas Jember. Semakin singkat waktu maka kepuasan semakin tinggi sehingga disimpulkan semakin cepat waktu pelayanan maka semakin puas pasien yang melakukan perawatan di RSGM Universitas Jember.

Pembahasan

Penelitian dilakukan terhadap 59 pasien baru yang datang sendiri ke RSGM Universitas Jember dan bersedia menjadi responden. Pasien yang datang agar bisa mendapatkan perawatan melalui suatu alur. Alur pelayanan RSGM Universitas Jember terdiri dari 4 tahapan yaitu saat pendaftaran yang terdiri dari mendaftar di rekam medis dan kasir, saat menunggu ketika mengantri dipanggil ke ruang OD (*Oral Diagnosa*), saat didiagnosa di ruang OD (*Oral Diagnosa*) dan saat perawatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan waktu pelayanan di pendaftaran berkisar antara 80-960 detik dengan rata-rata waktu 332,4 detik yaitu 5 menit 32 detik. Kecepatan waktu tunggu berkisar 30-3180 detik dengan rata-rata 469,9 yaitu 7 menit 50 detik. Saat didiagnosa membutuhkan waktu antara 116-1570 detik dengan rata-rata 405,4 detik yaitu 6 menit 45 detik. Ketika perawatan pasien membutuhkan waktu berkisar antara 1804-11400 detik dengan rata-rata 6993,9 atau 1 jam 56 menit 34 detik. Sehingga total kecepatan waktu pelayanan didapatkan 3094 – 12969 detik dengan rata-rata 8201,6 atau 2 jam 16 menit 42 detik.

Hasil penelitian dilihat dari frekuensinya menunjukkan bahwa kecepatan waktu pelayanan ketika pendaftaran pada kategori cepat, yaitu sebanyak 49% responden dilayani dengan cepat saat dibagian pendaftaran. Hal tersebut dipengaruhi oleh sistem pendaftaran di bagian rekam medis Universitas Jember yang sudah berbasis komputer [8]. Pendaftaran pasien adalah proses penerimaan pasien yang datang berobat ke RSGM Universitas Jember. Prosedur pendaftaran di RSGM Universitas Jember terdiri dari proses penerimaan pasien dan identifikasi pasien. Prosedur tersebut dibantu dengan penggunaan kartu identitas berupa KTP/SIM/ tanda pengenal lain [9]. Sehingga dalam pelaksanaannya menjadi lebih mudah dan cepat.

Kecepatan waktu tunggu pasien menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi yaitu 81% pasien menunggu sangat cepat. Sangat cepatnya waktu tunggu disebabkan karena tidak adanya antrian. Waktu tunggu yang lama

disebabkan karena terjadinya antrian yang panjang. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan [10]. Tidak adanya antrian tersebut bisa disebabkan karena cukupnya fasilitas pelayanan di ruang OD (*Oral Diagnosa*) dan juga karena lebih sedikitnya pasien yang datang sendiri dibandingkan dengan pasien bawaan mahasiswa [11].

Bagian OD (*Oral Diagnosa*) RSGM Universitas Jember memiliki 4 dokter gigi dan 1 perawat gigi sehingga sangat cukup untuk melayani pasien yang akan di diagnosa sehingga mampu melayani pasien dengan baik dan tidak menimbulkan antrian [12]. Selain itu, ruang OD (*Oral Diagnosa*) memiliki 4 *dental chair* sehingga dapat melayani empat pasien sekaligus. Dan karena hal itu pula, waktu diagnosa di RSGM Universitas Jember 68% berada di kriteria sangat cepat.

Waktu perawatan di RSGM Universitas Jember 42% berada di kriteria sedang. Hal tersebut dikarenakan RSGM Universitas Jember merupakan RSGM pendidikan sehingga RSGM digunakan sebagai sarana pendidikan dan pembelajaran. Oleh karena itu, pasien yang dirawat oleh mahasiswa profesi membutuhkan waktu perawatan yang lebih lama. Lamanya waktu perawatan juga disebabkan karena mahasiswa profesi selain menjalankan praktik juga harus melakukan diskusi dan pembuatan laporan akademik sehingga menambah lamanya waktu perawatan. Dan karena merupakan sarana pendidikan dan pembelajaran maka dalam setiap tindakan medis yang dilakukan diperlukan penilaian dan pengawasan oleh dosen untuk menghindari kesalahan medis atau malpraktik sehingga lamanya perawatan juga dipengaruhi oleh tambahan waktu yang dihabiskan untuk mencari dosen yang bersangkutan [13]. Sehingga hal tersebut juga menjadi alasan frekuensi kecepatan waktu pelayanan atau kecepatan total mulai dari pasien mendaftar sampai selesai melakukan perawatan 37% berada pada kriteria sedang.

Kepuasan pasien yang didapatkan dari wawancara pasien dengan pedoman skala likert menunjukkan bahwa 71% responden merasa puas dengan semua pelayanan yang ada dari pendaftaran sampai selesai perawatan. Kepuasan disebabkan karena hasil waktu saat pendaftaran, waktu tunggu dan diagnosa berada

pada kriteria cepat dan sangat cepat. Waktu untuk perawatan memang menunjukkan pada kriteria sedang tetapi hal itu bisa ditutupi dengan hasil perawatan yang baik. Griffith (dalam Susanti, 2008) mengatakan bahwa hasil perawatan yang diterima pasien yang berkaitan dengan kesembuhan penyakit pasien mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Kecepatan waktu pelayanan yang berkisar antara sedang sampai sangat cepat dan kepuasan pasien yang tinggi sesuai dengan hasil analisa hubungan uji korelasi Spearman dengan nilai signifikansi 0,037 ($p < 0,05$) yang berarti terdapat hubungan antara kecepatan waktu pelayanan dengan kepuasan pasien di RSGM Universitas Jember. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan pasien [4]. Waktu pelayanan merupakan salah satu bagian dari mutu pelayanan yaitu *responsiveness* [3]. Rupirda (2012) menyatakan dalam penelitiannya bahwa mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien tersebut di RSGM Universitas Jember. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Woodward Palu yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan dapat diandalkan apabila sesuai dengan keinginan konsumen berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan serta keakuratan dalam memberikan pelayanan yang akhirnya akan berdampak pada tercapainya kepuasan konsumen [14].

Simpulan dan Saran

Kesimpulan penelitian adalah kecepatan waktu pendaftaran di RSGM Universitas Jember tergolong cepat. Kecepatan waktu pelayanan di RSGM Universitas Jember tergolong sedang dan mayoritas responden puas terhadap pelayanan di RSGM Universitas Jember. Hasil analisa data menunjukkan terdapat hubungan antara kecepatan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGM Universitas Jember.

Saran penelitian adalah perlunya penelitian lebih lanjut mengenai kecepatan waktu perawatan berdasarkan tiap klinik rawat jalan atau tiap jenis perawatan yang lebih mendetail. Selain itu, penelitian lanjutan dengan membandingkan kecepatan pelayanan di RSGM Universitas Jember dengan RSGM pendidikan lainnya juga perlu dilakukan.

Daftar Pustaka

- [1] Musanto, Trisno. Faktor - Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 2004. Vol.6 (2): 123-136
- [2] Hermanto, Dadang. "Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur". Tesis. Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. 2010.
- [3] Kotler, P & Keller, K.L. *Manajemen Pemasaran Jilid Dua Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Penerbit Erlangga. 2009
- [4] Hamid, R., Darmawansyah, & Balqis. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2013. Makassar: Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM UNHAS. 2013.
- [5] Swarjana, Ketut I. *Metode Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI. 2012.
- [6] Notoadmojo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2012.
- [7] Bolboaca, Sorana-Daniela., Jantschi, Lorentz. Pearson versus Spearman, Kendall's Tau Correlation Analysis on Structure-Activity Relationships of Biologic Active Compounds. *Leonardo Journal of Sciences ISSN 1583-0233*: 179-200. 2006.
- [8] Mindiasari, Anindita. "Evaluasi Sistem Rekam Medis Berbasis Komputer Pada Rumah Sakit Gigi Dan Mulut (RSGM) Universitas Jember". Skripsi. Jember: Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember. 2012.
- [9] Bagian Rekam Medis RSGM Universitas Jember. *Buku II - BPPRM Prosedur Tetap Rekam Medis RSGM Universitas Jember tahun 2015*. Jember: Universitas Jember. 2015.
- [10] Dewi, Aulia Utami. "Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo". Skripsi. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2015.
- [11] Nirmalawati, Lusi. "Hubungan Motivasi Pasien Datang Ke Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Jember Terhadap Tingkat Kooperatif". Skripsi. Jember: Fakultas Kedokteran Universitas Jember. 2012.
- [12] RSGM Universitas Jember. *Profil RSGM Universitas Jember*. Jember: Penerbit RSGM Universitas Jember. 2012.
- [13] Widinugroho, Bayu. "Evaluasi postur kerja mahasiswa/i tingkat profesi FKG UI pada tindakan pembersihan karang gigi dengan posisi duduk pada virtual environment". Skripsi. Depok: Fakultas Teknik Universitas Indonesia. 2011.
- [14] Mukti, W. Y., Hamzah, A. & Nyorong, M. Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Jurnal AKK*. Vol. 2 (3): 35-41. 2013.