

Kepuasan Keluarga Pasien Poli Psikiatri Rumah Sakit H.A. Djunaid Kota Pekalongan Tahun 2017

Dina Wati, Chriswardani Suryawati**, Bagoes Widjanarko***

**RS H.A. Djunaid Kota Pekalongan*

*** Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro*

Email: dr.dinawati@gmail.com

ABSTRACT

The increasing numbers of complaints from year to year in H.A. Djunaid Hospital Pekalongan, especially in the Poly of Psychiatry were 3 cases (5%) in 2014, 10 cases (17%) in 2015, 12 cases (22%) in 2016, and 16 cases (33%) in 2017. The dissatisfaction differed from one another depending on the internal factors of each individual. This study aimed to analyze the influence of knowledge, attitude, and interest on the patient family satisfaction in The Poly of Psychiatry in H.A. Djunaid Hospital Pekalongan.

This was a quantitative inferential research with cross sectional approach. The samples of research were 204 respondents with the criteria of inclusion exclusion and the research used questionnaire instrument in which the validity and reliability had been examined. The statistical test used logistic regression.

The results showed that there were significant relationship between each variable against satisfaction i.e. knowledge ($p = 0,000$), attitude ($p = 0.000$), interest ($p = 0.000$), age ($p = 0.001$), gender ($p = 0,000$), education ($p = 0,000$), and job ($p = 0.000$). The level of satisfaction was measured according to the dimension of satisfaction covering not only convenience, availability, finance, and quality of the service but also character of the officers. The most dominant variable was education

and attitude. The patient's family with high education and negative attitude had the risk of 5.744 times greater for dissatisfaction to the service than those with low education and positive attitude.

Keywords : *Poly of Psychiatry, Satisfaction, Patient Family*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu institusi bidang kesehatan yang berfungsi memberikan pelayanan promosi, pencegahan, pengobatan dan rehabilitasi paderawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sebagai bagian dari pelayanannya.¹ Kepuasan dapat dicapai apabila didapatkan hasil yang optimal dengan memperhatikan kemampuan pasien, keluhan pasien, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan pasien, sehingga terjadi keseimbangan antara perasaan puas dengan upaya untuk memperoleh kepuasan.²

Rumah Sakit H.A. Djunaid merupakan salah satu penyedia jasa atau pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Kota Pekalongan. Pelayanan psikiatri merupakan pelayanan unggulan di Rumah Sakit H.A. Djunaid Kota Pekalongan sejak tahun 2013 yang meliputi rawat jalan dan rawat inap.

WHO menyatakan paling tidak ada 1 dari 4 orang di dunia mengalami masalah mental, diperkirakan ada sekitar 450 juta

orang di dunia yang mengalami gangguan psikiatri. Jawa tengah menduduki peringkat ke-5 di Indonesia untuk penderita dengan gangguan jiwa.³ Menurut Profil Kesehatan Kota Pekalongan tahun 2014, jumlah kunjungan gangguan jiwa di sarana pelayanan kesehatan Kota Pekalongan yaitu berjumlah sebanyak 4.041.⁴

Di Rumah Sakit H.A. Djunaid sendiri jumlah pasien yang mengalami gangguan jiwa semakin meningkat, Poli Psikiatri menunjukkan kenaikan jumlah pasien yang drastis, yaitu tahun 2014 jumlah pasien sebanyak 85 pasien (1%), tahun 2015 meningkat menjadi 588 pasien (6%), tahun 2016 menjadi 2.232 pasien (17%), dan tahun 2017 menjadi 5.997 pasien (21%). Untuk diagnosa terbanyak pasien Poli Psikiatri Rumah Sakit H.A. Djunaid adalah berupa gangguan skizofrenia.⁵

Meskipun jumlah kunjungan total pasien rawat jalan meningkat tetapi jumlah keluhan semakin banyak. Keluhan dari pasien/keluarga diperoleh melalui kotak saran atau sms center. Pada tahun 2014 terdapat keluhan sebanyak 3 kasus (5%), tahun 2015 meningkat menjadi 10 kasus (17%), tahun 2016 meningkat lagi menjadi 12 kasus (22%), dan tahun 2017 menjadi 16 kasus (33%). Keluhan tersebut berisi tentang ketidakpuasan terhadap pelayanan di Poli Psikiatri Rumah Sakit H.A. Djunaid Kota Pekalongan dari awal masuk sampai sebelum pasien keluar dari Rumah Sakit.

Perlu diketahui bagaimana pengaruh pengetahuan, sikap, minat terhadap kepuasan keluarga pasien di Poli Psikiatri Rumah Sakit H.A. Djunaid Kota Pekalongan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian inferensial kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, data disajikan melalui distribusi frekuensi dan dianalisis menggunakan regresi logistik. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah keluarga pasien yang berkunjung ke Poli Psikiatri RS H.A. Djunaid Kota Pekalongan yaitu sebanyak 204 responden. Teknik

pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*. Responden dipilih sesuai dengan kriteria sampel yang telah ditentukan. Data dikumpulkan melalui kuesioner, kemudian diolah dengan program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pada penelitian ini menggambarkan bahwa responden lebih banyak yang tergolong umur tua. Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki. Responden yang berpendidikan rendah lebih banyak daripada yang berpendidikan tinggi. Responden yang bekerja lebih banyak daripada yang tidak memiliki pekerjaan.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan

Variabel	Kategori	Σ	%
Umur	24-45 tahun	101	49,5
	46-60 tahun	103	50,5
Jenis Kelamin	Perempuan	56	27,5
	Laki-laki	148	72,5
Pendidikan	Tidak Tamat SD-SLTP	164	80,4
	SLTA-PT	40	19,6
	Bekerja	121	59,3
Pekerjaan	Tidak bekerja	83	40,7

Sebagian besar sampel dengan tingkat pengetahuan baik, yaitu sebanyak 112 (54,9%) dan yang berpengetahuan kurang baik sebanyak 92 (45,1%). Dalam penelitian ini sebagian besar sampel memiliki sikap positif yaitu sebanyak 158 (77,45%) dan hanya 46 (22,55%) yang memiliki sikap negatif. Sebagian besar sampel memiliki minat yang tinggi yaitu sebesar 103 (50,49%) dan responden yang memiliki minat rendah sebesar 101 (49,51%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden

No	Dimensi Kepuasan	Tingkat Kepuasan	
		Puas	Tidak Puas
		%	%

1.	Kenyamanan Pelayanan	123	60,3	81	39,7
2.	Ketersediaan Pelayanan	112	54,9	92	45,1
3.	Karakter Pemberi Pelayanan	113	55,4	91	44,6
4.	Pembiayaan	113	55,4	91	44,6
5.	Mutu Pelayanan	113	55,4	91	44,6

Dari tabel diatas, bahwa pada semua dimensi kepuasan menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas. Untuk dimensi yang paling tinggi skor kepuasannya adalah dimensi kenyamanan pelayanan. Sesuai dengan hasil penelitian terdahulu bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan salah satunya adalah kenyamanan pelayanan.⁶ Sedangkan dimensi yang paling rendah skor kepuasannya adalah ketersediaan pelayanan. Berdasarkan teori tentang kepuasan, ada banyak hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas yang tersedia.⁷

Pengaruh Pengetahuan, Sikap, Minat Terhadap Kepuasan

Terdapat pengaruh pengetahuan yang signifikan terhadap kepuasan karena p sebesar 0,004 ($< 0,05$). Terdapat pengaruh sikap yang signifikan terhadap kepuasan yaitu p sebesar 0,000 ($< 0,05$). Terdapat pengaruh minat yang signifikan terhadap kepuasan karena p 0,035 ($< 0,05$).

Responden yang berpengetahuan baik memiliki risiko lebih besar untuk mengaku tidak puas dibandingkan dengan pasien yang berpengetahuan kurang baik. Hal ini sesuai penelitian terdahulu bahwa seseorang yang berpengetahuan tinggi akan memiliki tuntutan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Menurut Notoatmodjo bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang, antara lain

pendidikan dan pengalaman.⁸ Menurut pendapat lain, bahwa pengetahuan merupakan faktor predisposisi yang berperan dalam menentukan arah pengambilan suatu keputusan terhadap pelayanan kesehatan.⁹

Responden yang bersikap negatif memiliki risiko lebih besar untuk mengaku tidak puas dibandingkan dengan responden yang bersikap positif. Sesuai penelitian terdahulu bahwa seseorang yang memiliki sikap empati akan lebih menghargai segala sesuatu yang diterimanya termasuk pelayanan kesehatan. Seseorang yang memiliki sikap positif terhadap suatu objek akan memperlihatkan perasaan suka atau senang, begitu juga sebaliknya.¹⁰

Responden yang dengan minat rendah memiliki risiko lebih besar untuk mengaku tidak puas dibandingkan dengan pasien yang dengan minat tinggi. Karena seseorang dengan minat rendah terhadap pelayanan kesehatan maka mengakibatkan ketidakpuasan terhadap pelayanan tersebut.

Pengaruh Umur, Pekerjaan, Jenis Kelamin, Pendidikan Terhadap Kepuasan

Terdapat pengaruh umur yang signifikan terhadap kepuasan yaitu p sebesar 0,033 ($< 0,05$). Terdapat pengaruh pekerjaan yang signifikan terhadap kepuasan yaitu p sebesar 0,018 ($< 0,05$). Terdapat pengaruh jenis kelamin yang signifikan terhadap kepuasan yaitu p sebesar 0,000 ($< 0,05$). Terdapat pengaruh kategori pendidikan yang signifikan terhadap kepuasan yaitu p sebesar 0,031 ($< 0,05$).

Uji ini memasukkan seluruh variabel bebas dan variabel interaksi. Variabel interaksi yang masuk kedalam uji multivariat adalah yang mempunyai p value $< 0,05$.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Logistik

Variabel	B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)	95,0% C.I.for EXP(B)	
							Lower	Upper
Pengetahuan	.320	.519	.379	1	.004	1.377	.498	3.810
Sikap	-2.325	1.325	3.079	1	.000	.098	.007	1.312
Minat	-1.407	1.095	1.649	1	.035	.245	.029	2.097
Umur	.548	.346	2.506	1	.033	1.730	.878	3.408
Jenis Kelamin	-2.194	.936	5.497	1	.000	.111	.018	.698
Pendidikan	-1.013	.956	1.123	1	.031	.363	.056	2.365
Pekerjaan	-.718	.538	1.779	1	.018	.488	.170	1.401
Pengetahuan by Jenis Kelamin	.303	.938	.104	1	.007	1.354	.215	8.511
Jenis Kelamin by Sikap	1.503	1.142	1.733	1	.000	4.495	.480	42.142
Minat by Jenis Kelamin	1.051	.911	1.330	1	.007	2.859	.480	17.042
Pendidikan by Sikap	1.748	1.095	2.548	1	.001	5.744	.672	49.125
Pendidikan by Minat	.418	1.084	.149	1	.009	1.519	.181	12.721
Pekerjaan by Pengetahuan	1.011	.714	2.007	1	.002	2.748	.679	11.128
Pekerjaan by Sikap	-.205	.989	.043	1	.000	.815	.117	5.655
Constant	1.785	1.018	3.073	1	.080	5.960		

Tabel 3. memperlihatkan bahwa diantara variabel yang diuji, variabel interaksi pendidikan*sikap memiliki *Odds Ratio* (OR) yang paling tinggi yaitu 5.744. Angka tersebut memberi arti bahwa responden yang memiliki pendidikan tinggi dan sikap yang negatif memiliki risiko 5.744 kali lebih besar untuk merasakan ketidakpuasan dalam menerima pelayanan dibandingkan dengan responden yang berpendidikan rendah dan sikap positif. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan sikap merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan. Sesuai dengan teori bahwa pendidikan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi sikap seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan sehingga akan berpengaruh pula terhadap kepuasannya.¹¹

Responden yang berumur > 45 tahun memiliki risiko lebih besar untuk mengaku tidak puas dibandingkan dengan pasien yang berumur ≤ 45 tahun. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu bahwa seseorang yang berumur lebih tua lebih

mudah merasa emosional dan terbebani dengan kondisi penyakit. Responden yang bekerja memiliki risiko lebih besar untuk mengaku tidak puas dibandingkan dengan pasien yang tidak bekerja. Hal ini sesuai penelitian terdahulu bahwa seseorang yang bekerja memiliki tuntutan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya.⁶

Responden yang wanita memiliki risiko lebih besar untuk mengaku tidak puas dibandingkan dengan laki-laki. Wanita lebih banyak tuntutan privasinya terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya dibandingkan laki-laki.

Responden yang SLTA keatas memiliki risiko lebih besar untuk mengaku tidak puas dibandingkan dengan pasien yang tamat SLTP kebawah. Menurut pendapat ahli, tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir seseorang dalam memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan.¹²

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini terdapat responden laki-laki lebih banyak daripada perempuan, dari segi umur terdapat responden berumur > 45 tahun lebih banyak, tingkat pendidikan lebih banyak SLTP kebawah tetapi mereka memiliki pengetahuan baik, responden lebih banyak bekerja dan memiliki sikap positif serta minat yang baik terhadap pelayanan kesehatan. Sebagian besar responden menyatakan ketidakpuasan lebih tinggi pada dimensi ketersediaan pelayanan. Terdapat hubungan antara variabel bebas terhadap tingkat kepuasan. Semua variabel berpengaruh signifikan. Faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan adalah variabel pendidikan dan sikap.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, 2008.
2. Kotler, P. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid I. Jakarta: Erlangga; 2005.
3. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. *Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2013.
4. Dinas Kesehatan Kota Pekalongan. *Profil Kesehatan Kota Pekalongan*. Pekalongan: Dinkes; 2014.
5. Profil Rumah Sakit H.A. Djunaid Kota Pekalongan.
6. Purwanto, N. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya; 2000.
7. Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rhineka Cipta; 2001.
8. Notoatmodjo, S. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta; 2007.
9. Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta; 2006.
10. Andersen RM. Revisiting the Behavioral Model and Access of Medical Care: does it matter?. *Journal of Health and Social Behavior*. 1995; 36; 1-10.
11. Azwar, A. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 1996.
12. Notoatmodjo, S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.