



Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara

Muhammad Ikhsan Akbar¹, La Ode Ali Imran Ahmad²

Correspondensi Author

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo

Kendari, Sulawesi Tenggara

Email: imranoder@gmail.com

Abstrak. Pelayanan kesehatan yang berkualitas ialah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap konsumen atau pemakai jasa pelayanan tersebut. Rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan membutuhkan sistem manajemen dan pelayanan yang baik untuk bisa berkembang menjadi institusi yang memiliki daya saing dan kepekaan terhadap kepuasan pasien. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan survey yang dilakukan pada 355 Responden. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kecepatan mendapatkan pelayanan kesehatan, keramahan petugas kesehatan dan sikap petugas kesehatan, komunikasi petugas kesehatan dengan pasien dan menjaga kerahasiaan informasi pasien. Data primer diperoleh dari responden melalui pengisian kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan terkait kecepatan mendapatkan pelayanan kesehatan terdapat 74,1% responden mendapatkan pelayanan yang diharapkan dan 84,2% responden mendapatkan pelayanan yang cepat. Keramahan dan sikap petugas kesehatan terdapat 87% responden diperlakukan secara sopan dan santun saat mendapat layanan. Hasil penelitian terkait komunikasi petugas kesehatan dengan pasien terdapat 69,3% responden menjawab bahwa petugas kesehatan telah berkomunikasi dengan baik kepada pasien, 84,5% responden menjawab bahwa petugas kesehatan telah menerangkan dengan jelas tentang kesehatan, pengobatan dan obatnya kepada pasien dan 85,1% responden menjawab bahwa petugas kesehatan telah mendengarkan dengan penuh perhatian saat pasien memeriksakan kesehatannya. Terkait dengan kerahasiaan informasi pasien terdapat 65,6% responden menjawab petugas kesehatan saat memeriksa pasien dilakukan tanpa didengar oleh orang lain dan 66,2% responden menjawab petugas kesehatan telah menyimpan informasi dan catatan medis pasien secara rahasia.

Kata Kunci : Pelayanan kesehatan; Kepuasan Pasien; RSUD; Buton Utara

Abstract. Quality health services are health services that can satisfy every consumer or user of these services. Hospitals as a health service need a good management and service system to be able to develop into an institution that has competitiveness and sensitivity to patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of outpatient satisfaction with North Buton District Hospital services. This type of research is descriptive with a survey approach conducted on 355 respondents. The independent variables in this study were the speed of obtaining health services, the health staff's generosity and the attitude of health workers, communication of health workers with patients and maintaining confidentiality of patient information. Primary data were obtained from respondents through filling out questionnaires. The results showed that related to the speed of getting health services, there were 74.1% of respondents who received the expected services and 84.2% of

respondents received fast services. Friendliness and attitude of health workers, 87% of respondents were treated politely and politely when they received services. The results related to communication between health workers and patients 69.3% of respondents answered that health workers have communicated well with patients, 84.5% of respondents answered that health workers had explained clearly about health, medication and medication to patients and 85.1 % of respondents answered that health workers listened attentively when the patient checked their health. Regarding the confidentiality of patient information, 65.6% of respondents answered health workers when examining patients without being heard by others and 66.2% of respondents answered that health workers had kept patient information and medical records confidential.

Keywords : Health Service; Patient Satisfaction; RSUD; North Buton

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap konsumen atau pemakai jasa pelayanan yang penyelenggaraannya (Akbar, 2020b). Oleh karena menurut Azwar (2007) fasilitas kesehatan perlu memperhatikan standar dan kode etik profesi agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya.

Rumah sakit sebagai salah satu layanan kesehatan madya merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang disediakan pemerintah daerah untuk melayani kebutuhan masyarakatnya. Pelayanan kesehatan yang berkualitas ialah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap konsumen atau pemakai jasa pelayanan tersebut. Sementara itu, konsumen mengartikan pelayanan berkualitas jika mendapatkan pelayanan yang nyaman, menyenangkan dan petugas yang ramah, sehingga secara keseluruhan memberi kesan kepuasan bagi konsumen (Prasetyo *et al.*, 2016).

Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Penelitian (Supartiningsih, 2017) mendapatkan hasil bahwa tidak setiap konsumen yang kecewa dengan pelayanan perusahaan dengan senang hati menyampaikan keluhannya. Artinya, meski pasien tidak menyampaikan keluhannya bukan berarti secara otomatis dianggap puas dengan pelayanan di rumah sakit. Menurut Aditama (2000). Konsumen yang kecewa tidak hanya meninggalkan perusahaan, tetapi juga menceritakan keburukan pelayanan yang diterima pada orang lain

Rumah sakit membutuhkan sistem manajemen dan pelayanan yang baik untuk bisa berkembang menjadi institusi yang memiliki daya saing dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien sebagai konsumen terbesar di rumah sakit. Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya peningkatan kesadaran akan pentingnya membangun sistem manajemen pelayanan dan kualitas pelayanan rumah sakit yang berfokus pada kepuasan pasien. Penilaian kualitas jasa sebagaimana umumnya akan meliputi lima dimensi kualitas yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud (Parasuraman, 2005).

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Utara merupakan salah satu institusi yang memfokuskan pemberian pelayanan kesehatan pada masyarakat.

Dalam pencapaian kinerja pelayanan medis rumah sakit daerah kabupaten buton utara, jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2017 sebanyak 499 kunjungan terdiri dari 156 pasien BPJS dan 343 pasien umum. Sementara itu, untuk kunjungan rawat inap adalah sebesar 306 kunjungan terdiri dari 174 pasien BPJS dan 132 pasien umum. Untuk kunjungan gawat darurat sebesar 267 kunjungan (Dinas Kesehatan Kabupaten Buton Utara, 2018).

Berdasarkan permasalahan tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai survey tingkat kepuasan pasien yang difokuskan pada pasien rawat jalan terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Buton Utara.

METODE

Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan survey. Pada umumnya, pengertian survey dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk

mewakili seluruh populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Simple Random Sampling* sehingga didapatkan sebanyak 355 sampel. Dalam survey ini, informasi dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Buton Utara.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kecepatan mendapatkan pelayanan kesehatan, keramahan dan sikap petugas kesehatan, komunikasi petugas kesehatan dengan pasien dan menjaga kerahasiaan informasi pasien. Analisis data menggunakan uji *Pearson Chi Square* yang hasilnya disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase (Notoadmodjo, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kecepatan Mendapatkan Pelayanan Kesehatan

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu kepuasan pasien dalam mendapatkan kualitas pelayanan. Kecepatan pada umumnya menjadi indikator dari kualitas pelayanan itu sendiri yang dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Distribusi responden dalam mendapatkan layanan kesehatan yang diharapkan di rumah sakit disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Distribusi Responden berdasarkan Mendapatkan Layanan yang Diharapkan di Rumah Sakit

Mendapatkan Layanan yang Diharapkan	Pelayanan Rawat Jalan	
	Frekuensi	Persentase
Ya	299	84.2
Tidak	56	15.8
Total	355	100.0

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 84,2% responden mendapatkan pelayanan yang diharapkan dan 15,8% responden mendapatkan pelayanan yang tidak diharapkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Larasati and Safriantini (2019) mendapatkan hasil kecepatan suatu pelayanan jasa akan menimbulkan suatu kesan atau nilai baik dari pelanggan. Nilai pelanggan yang baik dibutuhkan guna meningkatkan penjualan dari minat loyalitas secara tidak langsung. Adanya pengaruh dari kecepatan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Larasati & Safriantini, 2019). Selain itu menurut Hasan (2018) dalam hasil penelitiannya menyebutkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit pemerintah masih tinggi dalam hal pemilihan pelayanan kesehatan serta minat untuk kembali berkunjung yang diakibatkan karena pelayanan yang berkualitas, sesuai harapan masyarakat.

Kecepatan merupakan sebuah satuan dari pergerakan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu hal. Sementara layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Sehingga, dapat diartikan kecepatan layanan adalah seberapa cepat aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk berinteraksi dengan konsumen dengan barang atau jasa yang diberikan (Istifarina, 2019). Distribusi responden berdasarkan kecepatan mendapatkan pelayanan disajikan pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Distribusi Responden berdasarkan Kecepatan Mendapatkan Pelayanan

Kecepatan Mendapatkan Pelayanan	Pelayanan Rawat Jalan	
	Frekuensi	Persentase
Ya	263	74.1
Kadang-Kadang	78	22.0
Tidak	14	3.9
Total	355	100.0

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 355 responden terdapat 74,1% responden mendapatkan pelayanan yang cepat, 22% responden kadang-kadang

mendapatkan pelayanan cepat dan 3,9% mendapatkan pelayanan yang tidak cepat.

Kecepatan mendapatkan layanan di semua aspek akan mendukung kepercayaan masyarakat dalam hal memilih pelayanan kesehatan untuk menangani masalah kesehatannya (Hakim *et al.*, 2019).

Kepuasan pasien akan muncul setelah rumah sakit menjalankan kegiatannya atau melakukan pelayanannya, dan pelayanan ini dirasakan oleh pasien. Kualitas layanan rumah sakit harus tetap ditingkatkan karena akan meningkatkan kepuasan pasien (Sektianingsih *et al.*, 2019). Kecepatan petugas memberikan layanan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pasien terhadap layanan itu sendiri, dengan lambatnya proses pelayanan akan menyebabkan pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Istifarina (2019) menyebutkan bahwa keterlambatan dokter dalam memberikan layanan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Bila dokter terlambat datang dalam memberikan pelayanan maka kepuasan pasien akan turun. Sebaliknya, jika bila dokter datang tepat waktu akan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan yang tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten utamanya pada kecepatan penanganan pasien oleh dokter dan perawat akan menyebabkan masyarakat menjadi loyal pada rumah sakit tersebut (David, 2014).

2. Keramahan dan Sikap Petugas Kesehatan

Memanfaatkan fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan bagi pengguna jasa pelayanan tentunya memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan maupun tenaga kesehatan tersebut. Layanan dikatakan memuaskan apabila harapan penggunaannya terpenuhi ketika menerima layanannya, kalau harapan tidak dapat terpenuhi, citra layanan menjadi buruk di mata penggunaannya (Parasuraman, 2005).

Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Keramahan dan dalam pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan ketersediaannya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan berikutnya (Prasetyo *et al.*, 2016).

Menurut Boediardja (2011) keramahan dan sopan santun pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Distribusi petugas pelayanan kesehatan dalam memperlakukan pasien secara sopan dan santun disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Distribusi Responden berdasarkan Petugas Pelayanan Kesehatan Memperlakukan Pasien secara Sopan dan Santun

Petugas Nakes Memperlakukan Pasien secara Sopan dan Santun	Pelayanan Rawat Jalan	
	Frekuensi	Persentase
Ya	309	87.0
Kadang-Kadang	41	11.5
Tidak	5	1.4
Total	355	100.0

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 355 responden terdapat 87% responden diperlakukan secara sopan dan santun saat mendapat layanan, 11,3% responden kadang-kadang diperlakukan sopan dan santun saat mendapat layanan, dan 1,7% responden tidak diperlakukan secara sopan dan santun saat mendapat layanan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa pasien atau responden menganggap bahwa petugas kesehatan sebagian besar bersikap ramah serta sopan santun terhadap pasien yang berkunjung ke Rumah sakit. Namun, disisi lain masih ada juga pasien yang mengungkapkan bahwa petugas kadang-kadang bersikap ramah dan sopan santun hal ini bisa dilihat dari jumlah responden

yang menyatakan hal demikian yang cukup besar yakni 11,5% responden.

Perlu diketahui bahwa faktor-faktor seperti inilah yang menyebabkan kurangnya kepercayaan dari masyarakat untuk berkunjung ke rumah sakit pemerintah hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Akbar (2020a) umumnya fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah kurang atau tidak dimanfaatkan oleh masyarakat, salah satu penyebabnya adalah bahwa umumnya mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah masih belum atau tidak memenuhi harapan pasien dan atau masyarakat.

Menurut Aftab and Razzaq (2016) ada beberapa faktor yang mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam memberikan pelayanan publik antara lain : pekerjaan, pengakuan, prestasi, tanggungjawab, gaji, status dan fasilitas. Bidang kompetensi yang harus dikuasai petugas kesehatan antara lain kemampuan untuk mengidentifikasi atau mengenal emosi dirinya sendiri serta memahami hubungan antara emosi, pikiran dan tindakan, kemampuan untuk mengelola emosi, ini berarti, bahwa seseorang harus dapat mengatur perasaannya agar perasaannya tersebut dapat terungkap dengan baik dan benar, kemampuan untuk memotivasi diri dengan sikap optimis dan berpikir positif, kemampuan untuk membaca dan mengenal emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan dengan orang lain.

Hal-hal diatas harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit dalam menjalankan aktivitasnya, pihak manajemen harus memastikan bahwa petugas harus bersikap sopan santun serta mesti ramah kepada pasien, dimana kondisi ini dapat meningkatkan hubungan emosional antara pasien dan petugas. Selain itu, dengan berperilaku ramah, pasien menjadi bersemangat dalam hal memperjuangkan kesembuhannya.

Selama ini pandangan pandangan negatif masyarakat terhadap rumah sakit pemerintah harus mulai di hilangkan. Karena kondisi saat ini rumah sakit yang

telah menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dimana rumah sakit diberi keleluasaan untuk mengelola manajemennya sendiri dan diharapkan mampu mengubah pandangan-pandangan negatif tersebut.

Distribusi petugas kesehatan dalam menjaga rahasia pribadi pasien disajikan pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Distribusi Responden berdasarkan Petugas Pelayanan Kesehatan Menjaga Rahasia Pribadi Pasien

Petugas Nakes dalam Menjaga Rahasia Pribadi Pasien	Pelayanan Rawat Jalan	
	Frekuensi	Persentase
Ya	316	89.0
Kadang-Kadang	32	9.0
Tidak	7	2.0
Total	355	100.0

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 355 responden terdapat 89% responden menjawab petugas kesehatan telah menjaga rahasia pribadi pasien. Sikap petugas pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa sebagian besar petugas telah menjaga kerahasiaan pribadi pasien. Namun, masih ditemukan petugas yang tidak menjaga kerahasiaan pribadi pasien dan juga masih banyak yang menyebutkan kadang-kadang petugas menjaga kerahasiaan pribadi pasien. Kondisi-kondisi seperti ini bisa saja semakin memperburuk kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit sehingga diharapkan sebaiknya hal ini sangat perlu untuk dibenahi khususnya untuk rumah sakit pemerintah yang menjadi ujung tombak dalam hal peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Kustiawan, 2015).

3. Komunikasi Petugas Kesehatan dengan Pasien

Kepuasan pasien terhadap kualitas kesehatan yang diterimanya sangat bergantung pada kualitas interaksi pasien dengan petugas kesehatan. Dalam hal komunikasi pelayanan kesehatan harus

dimulai dengan dialog antara pihak petugas kesehatan dan pasien. Tantangan utama dalam komunikasi dalam pelayanan kesehatan adalah bagaimana cara merangkul petugas kesehatan untuk mensukseskan komunikasi tersebut. Oleh karenanya diperlukan partisipasi, pemberdayaan secara holistik dan antara manajemen pelayanan kesehatan dan petugas kesehatan dengan menggunakan berbagai strategi. Seperti partisipasi yang efektif dari pihak petugas kesehatan dengan peran profesional dalam berkomunikasi dengan pasien (Mahmud *et al.*, 2013)

Petugas kesehatan harus berkomunikasi secara efektif terhadap pasien saat mereka sedang memberikan pelayanan dan memberi perhatian sehubungan dengan keselamatan pasien. Melalui komunikasi perawat/petugas yang efektif dan baik akan mampu meningkatkan keselamatan dan kepuasan pasien. Karena itu, rumah sakit harus bertanggung jawab untuk melakukan upaya dalam rangka meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan perawat dalam berkomunikasi secara efektif (Agustina *et al.*, 2018). Distribusi petugas kesehatan dalam menerangkan dengan jelas tentang kondisi kesehatan, pengobatan dan obatnya pada pasien disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Distribusi Responden berdasarkan Petugas Kesehatan dalam Menerangkan dengan Jelas tentang Kondisi Kesehatan, Pengobatan dan Obatnya Kepada Pasien

Petugas Kesehatan Menerangkan tentang Kesehatan, Pengobatan dan Obatnya Kepada Pasien	Pelayanan Rawat Jalan	
	Frekuensi	Persentase
Ya	300	84.5
Kadang – Kadang	45	12.7
Tidak	10	2.8
Total	355	100.0

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat 84,5% responden menjawab bahwa petugas kesehatan telah menerangkan dengan jelas tentang kesehatan, pengobatan dan

obatnya kepada pasien. Pentingnya informasi yang disampaikan dari petugas kesehatan ke pasien meliputi dari prosedur yang akan dilakukan, resiko yang mungkin terjadi, manfaat dari tindakan yang akan dilakukan, dan alternatif dari tindakan yang dapat dilakukan.

Disamping itu, perlu diinformasikan pula kemungkinan yang dapat timbul apabila tindakan tidak dilakukan, juga ramalan (prognosis) atau perjalanan penyakit yang diderita. Pasien berhak mendapatkan informasi mengenai perkiraan biaya pengobatannya. Kemudian, prosedur yang akan dilakukan perlu diuraikan lagi, meliputi alat yang akan digunakan, bagian tubuh mana yang akan terkena, kemungkinan perasaan nyeri yang timbul, kemungkinan perlunya dilakukan perluasan operasi, dan yang penting tujuan tindakan itu untuk diagnostik atau terapi (Menawati & Kurniawan, 2015). Distribusi petugas kesehatan dalam mendengarkan dengan penuh perhatian saat pasien memeriksakan kesehatannya disajikan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Distribusi Responden berdasarkan Petugas Kesehatan Mendengarkan dengan Penuh Perhatian saat Pasien Memeriksakan Kesehatannya

Petugas Kesehatan Mendengarkan dengan Penuh Perhatian saat Pasien Memeriksakan Kesehatannya	Pelayanan Rawat Jalan	
	Frekuensi	Persentase
Ya	302	85.1
Kadang - Kadang	45	12.7
Tidak	8	2.3
Total	355	100.0

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan 85,1% responden menjawab bahwa petugas kesehatan telah mendengarkan dengan penuh perhatian saat pasien memeriksakan kesehatannya.

Distribusi responden berdasarkan pengalaman pasien mengenai cara komunikasi petugas kesehatan disajikan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3. Distribusi Responden berdasarkan Pengalaman Pasien tentang Cara Komunikasi Petugas Kesehatan

Pengalaman Pasien tentang Cara Komunikasi Petugas Kesehatan	Pelayanan Rawat Jalan	
	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	86	24.2
Baik	246	69.3
Sedang	20	5.6
Buruk	1	0.3
Sangat buruk	2	0.6
Total	355	100.0

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan 69,3% responden menjawab bahwa petugas kesehatan telah berkomunikasi dengan baik kepada pasien.

Kemampuan komunikasi yang baik dari petugas dalam menyampaikan edukasi secara lugas diperlukan di rumah sakit. Karena itu, pelayanan kesehatan sebagai pemberi edukasi kepada pasien harus mampu mendorong petugas agar mampu berkomunikasi dengan efektif dalam menghadapi pasien. Mereka membutuhkan komunikasi yang efektif untuk menjelaskan subyek yang menekankan pelayanan kesehatan melalui pencegahan, pengurangan, pelaporan dan analisis kesalahan medis dengan harapan pasien mendapatkan kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diberikan (Simanjuntak, 2019).

Beberapa permasalahan komunikasi dalam pelayanan kesehatan yang kerap kali muncul ke permukaan, lebih disebabkan karena kurang dipahaminya komunikasi oleh kedua belah pihak, sehingga membuat ketidakpuasan bagi pasien. Hal ini tercermin dari perilaku pasien yang karena ketidaktahuannya sehingga seringkali menjadi korban malapraktik, atau malah bersikap tidak peduli dan mencari jalan pintas dengan mengobati dirinya sendiri akibat dari ketidakpuasannya atas pelayanan kesehatan (Boediardja, 2011).

4. Kerahasiaan Informasi Pasien

Kerahasiaan hasil pemeriksaan, pengobatan, observasi, atau wawancara dengan pasien tidak boleh disebarluaskan kepada pihak-pihak yang tidak berwenang karena menyangkut individu langsung pasien. Status hukum dan peraturan tentang catatan kesehatan yaitu harus dijaga oleh institusi pelayanan kesehatan karena menyimpan catatan mengenai kesehatan sebagai kepedulian pasien dan dokumen yang sah dari seorang pasien (Sanjoyo, 2007).

Rumah Sakit sebagai instansi pelayanan kesehatan harusnya lebih memperhatikan persoalan kerahasiaan medis karena nilai hukum yang apabila petugas ataupun pihak rumah sakit tidak menjaga atau kerahasiaan itu diketahui orang yang tidak berhak mengetahuinya maka pihak pasien boleh melakukan tuntutan kepada institusi kesehatan yang menyebarluaskan informasi tersebut. Kerahasiaan kesehatan pasien boleh disebarluaskan karena beberapa hal yaitu bila pasien mengizinkan catatan kesehatannya diketahui oleh orang lain, kemudian untuk penelitian atau pengembangan ilmu pengetahuan, serta penyidikan forensik kepolisian untuk mengungkap kegiatan malpraktek atau kasus lainnya (Purba & Yulita, 2018). Distribusi responden berdasarkan petugas kesehatan saat memeriksa pasien dilakukan tanpa didengar orang lain, disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Distribusi Responden berdasarkan Petugas Kesehatan saat Memeriksa Pasien Dilakukan tanpa Didengar Orang Lain

Petugas Kesehatan saat Memeriksa Pasien Dilakukan tanpa Didengar Orang Lain	Pelayanan Rawat Jalan	
	Frekuensi	Persentase
Ya	233	65.6
Kadang – Kadang	96	27.0
Tidak	26	7.3
Total	355	100.0

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 65,6% responden menjawab petugas kesehatan saat memeriksa pasien dilakukan tanpa didengar oleh orang lain.

Informasi yang diperoleh dari hasil penelitian mengungkapkan bahwa dalam hal saat petugas memeriksa pasien apakah didengar orang atau tidak, pengakuan yang dikemukakan pasien yaitu, bahwa sebagian besar mengungkapkan bahwa tanpa didengar orang lain dalam artian saat proses komunikasi antara dokter dan pasien dilakukan di ruang yang steril dari orang lain. Namun sebagian juga mengungkapkan kadang-kadang, dan bahkan ada yang menyebutkan bahwa kegiatan interaksi tersebut di dengar oleh orang lain.

Distribusi responden berdasarkan petugas kesehatan telah menyimpan informasi dan catatan medis secara rahasia disajikan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Distribusi Responden berdasarkan Petugas Kesehatan Menyimpan Informasi dan Catatan Medis Pasien secara Rahasia

Petugas Kesehatan Menyimpan Informasi dan Catatan Medis Pasien secara Rahasia	Pelayanan Rawat Jalan	
	Frekuensi	Persentase
Ya	235	66.2
Kadang - Kadang	102	28.7
Tidak	18	5.1
Total	355	100.0

Berdasarkan hasil penelitian 66,2% responden menjawab petugas kesehatan telah menyimpan informasi dan catatan medis pasien secara rahasia.

Informasi yang diperoleh dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kerahasiaan data di simpan dengan baik oleh petugas dengan banyaknya responden yang mengungkapkan hal tersebut. Namun perlu di perhatikan masih adanya pasien yang mengungkapkan kadang-kadang dan bahkan ada yang mengungkapkan tidak menyimpan informasi dan catatan tersebut.

Ketika pasien telah percaya dengan pelayanan kesehatan yang diberikan petugas dalam menjaga kerahasiaan pasien maka pasien memiliki rasa kepuasan (Suwuh, Maramis, & Wowor, 2018). Oleh karena itu, dibutuhkan peran petugas kesehatan dalam menjaga kerahasiaan catatan kesehatan pasien karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Jika pasien puas terhadap layanan kesehatan maka pasien tersebut memiliki keinginan untuk berkunjung kembali kerumah sakit bahkan pasien tersebut dapat menginformasikan kepada orang lain tentang kualitas layanan yang dimiliki rumah sakit sehingga dapat memberikan rekomendasi dan rujukan baik kepada keluarga atau masyarakat lain untuk berkunjung ke pelayanan kesehatan (Dewi, 2017).

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Adhytyo, 2013) menunjukkan hubungan yang signifikan antara assurance diukur dengan dimensi petugas menjaga kerahasiaan pasien saat melakukan pemeriksaan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila pasien merasa bahwa catatan atau rahasia medisnya dijaga maka pasien semakin puas terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan, antara lain :

1. Kecepatan mendapatkan pelayanan di RSUD Kabupaten Buton Utara sudah baik, namun beberapa responden rawat jalan yang menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan rumah sakit karna waktu tunggu untuk mendapat pelayanan lama.
2. Petugas kesehatan bersikap ramah serta sopan santun terhadap pasien yang berkunjung ke RSUD Kabupaten Buton Utara dan petugas kesehatan telah menjaga kerahasiaan pribadi pasien.
3. Petugas kesehatan telah melakukan komunikasi yang baik terhadap pasien. dalam menerangkan dengan jelas tentang kesehatan dan mendengarkan

dengan penuh perhatian saat memeriksa pasien.

4. Pihak RSUD Kabupaten Buton Utara telah menjaga kerahasiaan data pasien dan penyakitnya dengan menyimpan data pasien secara rahasia.

DAFTAR RUJUKAN

- Adhytyo, D. R. (2013). Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di salah satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster: Jurnal Kesehatan*, 10(2), 22-32.
- Aditama, Y. (2000). *Manajemen Administrasi Pelayanan di Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Aftab, J., & Razzaq, M. (2016). Service Quality In Public And Private Hospitals In Pakistan: An Analysis Using SERVQUAL Model. *Apeejay-Journal of Management Sciences and Technology*.
- Agustina, C., Dwianto, L., & Warsito, B. E. (2018). Komunikasi Efektif Perawat Dalam Patient Safety: Literatur Review. *Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang, Indonesia*, 181.
- Akbar, M. I. (2020a). Analysis Of The Needs Of General Practitioners In Public Health Centers Using Health Workload Method. *Public Health of Indonesia*, 6(2), 63-69.
- Akbar, M. I. (2020b). STUDI IMPLEMENTASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI KABUPATEN MUNA. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(03), 21 27-21 27.
- Azwar, A. (2007). Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 2. Jakarta: PT. Binapura Aksara.
- Boediardja, S. A. (2011). Empathic, Informative and Educative Communication: The Image of Medical Professionalism. *Journal of the Indonesian Medical Association*, 59(04).
- David, D., Hariyanti, T., & Lestari, E. W., (2014). Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*(28(1)), 31-35.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 146-156.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Buton Utara. (2018). Profil RSUD Buton Utara 2018. Buranga.
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1-13.
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K., (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*(18(3)), 184-196.
- Istifarina, R. (2019). Hubungan Antara Ketepatan Waktu Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Universitas Airlangga.
- Kustiawan, R. (2015). Pengalaman pemberian informed concent tindakan pembedahan pada pasien pre operatif elektif di Ruang IIIA RSUD Kota Tasikmalaya. *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada: Jurnal Ilmu-ilmu Keperawatan, Analis Kesehatan dan Farmasi*, 11(1), 68-81.
- Larasati, A., & Safriantini, D. (2019). Hubungan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. Sriwijaya University.
- Mahmud, A. J., Olander, E., Eriksén, S., & Haglund, B. J. (2013). Health communication in primary health care-A case study of ICT development for health promotion. *BMC medical informatics and decision making*, 13(1), 17.

- Menawati, T., & Kurniawan, H. (2015). Pentingnya Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan Primer. *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala*, 15(2), 120-124.
- Notoadmodjo S. (2006). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman. (2005). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Prasetyo, E., Hartini, S., & Wahyuningsih, S. (2016). Survey Kepuasan Pelanggan Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus Tahun 2015. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 5(1).
- Purba, E., & Yulita, T. (2018). Analisis Sistem Pelepasan Informasi Rekam Medis Dalam Menjamin Aspek Hukum Kerahasiaan Rekam Medis Di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, 3(1), 394-403.
- Sanjoyo, R. (2007). *Aspek hukum rekam medis* (Vol. 28). Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sektiyaningsih, I. S., Haryana, A., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra dan Loyalitas Pasien pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan. *Journal Of Business Studies*, 4(1), 87-79.
- Simanjuntak, A. E. (2019). Pentingnya Komunikasi Antar Tenaga Kesehatan Agar Terciptanya Kolaborasi Dalam Keselamatan Pasien.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R., & Wowor, R. E. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *KESMAS*, 7(3), 122-115.