

## Pengembangan Instrumen Penilaian Kepuasan Penyidik Kepolisian terhadap Pelayanan *Visum et Repertum*

Dedi Afandi<sup>1,2\*</sup>, Theresia Pradiani<sup>1</sup>, Fathorrahman Fathorrahman<sup>1</sup>

### ABSTRACT

Visum et Repertum (VeR) service is one of the health services in hospitals. Measuring the satisfaction of police investigators as the main customers of VeR services is important to assess and evaluate service quality. This study aims to obtain a valid and reliable instrument for measuring police investigator satisfaction, service quality, VeR's quality, and waiting time for VeR services. Descriptive research was conducted on Pekanbaru city police investigators, from April to May 2022. The questionnaire items were developed based on a literature study and a panel of experts prior to the trial. A total of 77 respondents were willing to take part in the questionnaire trial to assess the validity and reliability of the questionnaire instrument. There are 4 items for the police investigator satisfaction instrument, 10 items for the service quality instrument, 2 items for the waiting time instrument, and 6 items for the VeR quality instrument. All items have Pearson correlation ( $r$ ) values ranging from 0.339 to 0.931. The four instruments showed the smallest Cronbach's alpha value of 0.614 and the largest of 0.943. All assessment instruments are valid and reliable to assess satisfaction with VeR services.

**Keywords:** instrument, satisfaction, visum et repertum

Pelayanan *Visum et Repertum* (VeR) merupakan salah satu jenis pelayanan yang terdapat di rumah sakit. Pelayanan VeR merupakan salah satu pelayanan yang harus ada di rumah sakit sebagai amanat dari peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia. Dasar hukum VeR adalah Pasal 133 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Pelayanan VeR merupakan pelayanan administratif atas hasil pemeriksaan kedokteran forensik dan medikolegal dari pasien korban kekerasan.<sup>1</sup> Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, pelayanan VeR digolongkan ke dalam pelayanan spesialis medik lain dan dapat melakukan pelayanan pada berbagai klasifikasi rumah sakit.<sup>2</sup> Pelayanan ini merupakan bentuk bantuan dan kewajiban dokter dalam memberikan bantuan kepada pihak kepolisian dalam rangka

penegakan hukum dan peradilan. Produk akhir dari pelayanan ini adalah *visum et repertum*.<sup>1,3,4</sup>

Pelayanan VeR merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa yang ada di rumah sakit. Penyidik kepolisian merupakan pelanggan utama dari pelayanan VeR. Rumah sakit sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan dituntut untuk terus berkembang, membangun citra yang baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan.<sup>5,6</sup> Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki rumah sakit. Salah satu cara menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.<sup>7</sup> Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pelanggan. Semakin baik layanan yang memiliki kesesuaian dengan kebutuhan dan kepentingan pelanggan maka kepuasan dan loyalitas pelanggan akan meningkat.<sup>8</sup>

Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sudah banyak dilakukan penelitian baik di Indonesia maupun di luar negeri. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang

\* Penulis korespondensi: [dediafandi4n6@gmail.com](mailto:dediafandi4n6@gmail.com)

<sup>1</sup> Program studi Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Asia, Malang

<sup>2</sup> KJFD Ilmu Kedokteran Forensik dan Medikolegal, Fakultas Kedokteran Universitas Riau, Pekanbaru

bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan pada 6 negara di Eropa, menyimpulkan bahwa keteraksesan, kualitas pelayanan, dan peningkatan pelayanan kesehatan oleh pemerintah merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan.<sup>9</sup> Di Indonesia, penelitian tentang kepuasan pasien juga telah banyak dilakukan dan memberikan hasil yang sejalan dengan penelitian-penelitian di luar negeri. Penelitian tingkat kepuasan pasien rumah sakit di 7 propinsi di Indonesia menunjukkan bahwa semua aspek pada kualitas pelayanan yaitu reliabilitas, responsivitas, empati, jaminan, dan bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.<sup>10</sup> Hasil penelitian-penelitian ini membuktikan bahwa pengukuran kepuasan merupakan suatu hal yang penting agar dapat melakukan evaluasi dan menilai kualitas layanan sehingga mutu dapat terjaga.

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah waktu tunggu dan kualitas luaran (produk). Penelitian di Saudi Arabia melaporkan bahwa waktu tunggu dari datang sampai mendapatkan pelayanan berkorelasi secara positif terhadap tingkat kepuasan pasien.<sup>11</sup> Penelitian di Indonesia, juga melaporkan hal yang sama bahwa waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien.<sup>12</sup> Kualitas luaran atau produk juga memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas luaran dengan kepuasan pelanggan pada penelitian di Timor Leste. Semakin bermanfaat produk yang ditawarkan maka semakin puas pelanggan terhadap produk tersebut.<sup>13</sup> *Visum et Repertum* merupakan luaran/produk dari pelayanan kedokteran forensik dan medikolegal, berbentuk suatu surat keterangan resmi yang dibuat oleh dokter sebagai pengganti barang bukti tindak pidana kekerasan di tubuh korban.<sup>1,14</sup> *Visum et Repertum* yang berkualitas tentunya akan menjadi harapan dari pihak penyidik kepolisian dalam menangani perkara hukum. Dengan demikian, pengukuran kepuasan pelanggan sebagai indikator untuk kepuasan layanan sudah selayaknya segera dilakukan.

Sampai sejauh ini belum pernah dilakukan pengukuran kepuasan penyidik kepolisian terhadap pelayanan VeR, hal ini karena belum terdapat instrumen untuk mengukur variabel-variabel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan

instrumen yang valid dan reliabel dalam mengukur kepuasan penyidik kepolisian, kualitas layanan, kualitas VeR, dan waktu tunggu terhadap pelayanan VeR.

## METODE

### *Desain penelitian*

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Langkah awal yang akan dilakukan adalah pembuatan instrumen penilaian untuk selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Penelitian dilaksanakan selama bulan April sampai dengan Mei 2022. Penelitian ini sudah mendapatkan lolos kaji etik dari Unit Etika Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Riau dengan keputusan nomor B/035/UN19.5.1.1/UEPKK/2022.

Populasi penelitian adalah semua penyidik kepolisian dalam wilayah kerja Kepolisian Resort Kota Pekanbaru yang pernah mendapatkan layanan *visum et repertum* di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru. Teknik *sampling* yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Kriteria penyidik kepolisian yang akan dijadikan obyek penelitian adalah minimal pernah satu kali mendapatkan layanan *visum et repertum* di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru, bersedia mengikuti penelitian, dan bersedia mengisi kuesioner. Jumlah sampel minimal sebanyak 30 responden untuk pengujian validitas dan reliabilitas.<sup>15</sup> Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan *google form* langsung ke *whatsapp* penyidik kepolisian dengan *link* tertentu.

Analisis statistik dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Koefisien korelasi produk-momen *Pearson* ( $r$ ) digunakan untuk pengujian validitas konstruksi. Instrumen dikatakan valid jika  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel. *Cronbach's alpha* digunakan untuk pengujian reliabilitas dengan koefisien *Cronbach's Alpha* sama atau lebih besar dari 0,60 dianggap reliabel.<sup>16, 17</sup>

### *Pembuatan instrumen*

Pengembangan instrumen dilakukan dengan cara: (1) studi literatur, (2) panel ahli, dan (3)

uji validitas dan reliabilitas.<sup>16, 17</sup> Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan indikator pada masing-masing instrumen penilaian, penyusunan pernyataan-pernyataan (*item*) awal sehingga dihasilkan rancangan kuesioner. Rancangan kuesioner yang telah dihasilkan akan dilakukan penilaian dan penyempurnaan oleh panel ahli yang terdiri dari satu orang ahli manajemen pemasaran, satu orang ahli pembuatan alat ukur/instrumen, dan satu orang ahli kedokteran forensik dan medikolegal. Rancangan kuesioner yang telah melewati panel ahli selanjutnya akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini akan dibuat 4 (empat) instrumen penilaian, masing-masing yaitu kepuasan penyidik kepolisian (Y), kualitas layanan (X1), waktu tunggu (X2), dan kualitas VeR (X3).

Indikator-indikator yang akan digunakan pada masing-masing instrumen penilaian adalah sebagai berikut: a. instrumen penilaian kualitas layanan menggunakan 5 indikator, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*.<sup>18, 19</sup>; b. instrumen penilaian waktu tunggu menggunakan indikator waktu penyelesaian dan waktu pengambilan.<sup>20</sup>; c. instrumen penilaian kualitas VeR menggunakan 6 indikator, yaitu *performance*, *feature*, *reliability*, *conformance to*

*specification*, *serviceability*, dan *perceived quality*.<sup>21</sup>; dan d. instrumen penilaian kepuasan penyidik kepolisian menggunakan 4 indikator, yaitu kepuasan atas layanan secara keseluruhan, kepuasan atas kualitas produk, kesesuaian layanan dengan harapan, dan kepuasan emosional.<sup>19, 21, 22</sup> Setiap indikator akan diwakili oleh 1-2 pernyataan yang akan dimintakan pendapat atau persepsi dari responden. Pengukuran pada kuesioner menggunakan skala *Likert* lima skor mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skor 5 (sangat setuju).

## HASIL

Sebanyak 77 penyidik kepolisian bersedia menjadi responden dan mengisi dengan lengkap 4 (empat) instrumen yang diberikan. Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1 dimana hampir seluruh responden berjenis kelamin laki-laki dan hanya 4 (5,2%) berjenis kelamin perempuan. Responden terbanyak berusia 36-45 tahun (53,2%) dengan pengalaman menjadi penyidik terbanyak selama 0-5 tahun (39%). Sebagian besar penyidik memiliki kepangkatan terakhir sebagai bintara (70,1%) dan tingkat pendidikan terbanyak adalah sarjana (S1) sebesar 46,8%.

Tabel 1. Karakteristik responden (n=77)

	Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	73	94,8
	Perempuan	4	5,2
Usia	18 - 25 tahun	5	6,5
	26 - 35 tahun	27	35,1
	36 - 45 tahun	41	53,2
	46 - 55 tahun	4	5,2
Pendidikan terakhir	SMA sederajat	30	39,0
	Sarjana S1	36	46,8
	Sarjana S2/S3	11	14,3
Lama menjadi penyidik	0 - 5 tahun	25	32,5
	6 - 10 tahun	23	29,9
	11 - 15 tahun	19	24,7
	>15 tahun	10	13,0
Kepangkatan	Bintara	54	70,1
	Perwira	23	29,9

Tabel 2. Instrumen penilaian kepuasan penyidik kepolisian (Y), *Pearson correlation*, *Cronbach's alpha*

Indikator / Item	<i>Pearson correlation</i>	<i>Cronbach's alpha</i>
<b>Indikator: Kepuasan atas layanan secara keseluruhan</b> Saya menerima pelayanan <i>visum et repertum</i> secara lengkap. (Y1)	0,673	0,614
<b>Indikator: Kepuasan atas kualitas produk</b> Saya menerima hasil <i>visum et repertum</i> Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru tanpa kesalahan. (Y2)	0,764	
<b>Indikator: Kesesuaian layanan dengan harapan</b> Saya tidak mendapat kendala / hambatan dalam pelayanan <i>visum et repertum</i> . (Y3)	0,705	
<b>Indikator : Kepuasan secara emosional</b> Saya terbantu dengan pelayanan yang <i>visum et repertum</i> Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru. (Y4)	0,569	

Instrumen penilaian untuk kepuasan penyidik kepolisian (Y) terdiri dari 4 indikator dan 4 *item* seperti terlihat dalam tabel 2. Nilai r-tabel dengan jumlah responden 77 dan signifikansi 0,05 adalah 0,224. Dari tabel terlihat bahwa semua *item* memiliki

nilai r-hitung dengan *Pearson correlation* lebih besar dari r-tabel sehingga keempat *item* valid. Uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,614 yang berarti instrumen reliabel.

Tabel 3. Instrumen penilaian kualitas layanan (X1), *Pearson correlation*, *Cronbach's alpha*

Indikator / Item	<i>Pearson correlation</i>	<i>Cronbach's alpha</i>
<b>Indikator: Tangible</b> Tersedia ruang tunggu yang berpendingin udara di bagian pelayanan <i>visum et repertum</i> Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru. (X1.1)	0,702	0,943
Petugas di bagian pelayanan <i>visum et repertum</i> memakai seragam / pakaian dinas. (X1.2)	0,790	
<b>Indikator: Responsiveness</b> Permintaan penyelesaian <i>visum et repertum</i> dapat dilakukan melalui telepon tanpa harus datang. (X1.3)	0,732	
Prosedur pelayanan <i>visum et repertum</i> di Rumah Sakit Bhayangkara memiliki alur pelayanan yang jelas. (X1.4)	0,832	
<b>Indikator: Reliability</b> Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru memiliki dokter spesialis forensik dalam pelayanan <i>visum et repertum</i> . (X1.5)	0,898	
Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan <i>visum et repertum</i> dapat diandalkan. (X1.6)	0,897	
<b>Indikator: Assurance</b> Petugas selalu memastikan kelengkapan dokumen <i>visum et repertum</i> pada saat diberikan kepada penyidik kepolisian. (X1.7)	0,882	
Petugas bersedia memberi penjelasan jika penyidik kepolisian menanyakan hasil <i>visum et repertum</i> . (X1.8)	0,891	
<b>Indikator: Empathy</b> Petugas sangat memahami tentang pentingnya <i>visum et repertum</i> untuk proses penyidikan. (X1.9)	0,677	
Petugas mudah dihubungi selama jam pelayanan. (X1.10)	0,904	

Instrumen kualitas layanan (X1) terdiri dari 5 indikator dan 10 *item* (tabel 3). Ke sepuluh *item* valid karena memiliki nilai r-hitung *Pearson correlation* lebih besar dari r-tabel (0,224). Uji

reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen kualitas layanan (X1) reliabel dengan *Cronbach's alpha* sebesar 0,943.

Tabel 4. Instrumen penilaian waktu tunggu (X2), *Pearson correlation*, *Cronbach's alpha*

Indikator / Item	<i>Pearson correlation</i>	<i>Cronbach's alpha</i>
<b>Indikator: Waktu penyelesaian</b>		
Waktu penyelesaian <i>visum et repertum</i> maksimal 3 hari kerja dari saat diminta. (X2.1)	0,931	0,827
<b>Indikator: Waktu tunggu pengambilan</b>		
Waktu tunggu pengambilan hasil <i>visum et repertum</i> < 1 jam. (X2.2)	0,917	

Instrumen penilaian waktu tunggu (X2) memiliki dua indikator dengan masing-masing terdiri dari satu *item* (tabel 4). Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua *item* memiliki nilai

r-hitung *Pearson correlation* lebih besar dari r-tabel (0,224) sehingga semua *item* valid. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen waktu tunggu (X2) reliabel dengan *Cronbach's alpha* sebesar 0,827.

Tabel 5. Instrumen penilaian kualitas VeR (X3), *Pearson correlation*, *Cronbach's alpha*

Indikator / Item	<i>Pearson correlation</i>	<i>Cronbach's alpha</i>
<b>Indikator: Kinerja (<i>performance</i>)</b>		
Hasil <i>Visum et repertum</i> dari Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru mudah dipahami oleh penyidik. (X3.1)	0,769	
<b>Indikator: Keistimewaan (<i>features</i>)</b>		
<i>Visum et repertum</i> Rumah Sakit Bhayangkara memuat deskripsi luka yang lebih lengkap dibandingkan dengan hasil VeR rumah sakit lain. (X3.2)	0,696	
<b>Indikator: Keandalan (<i>reliability</i>)</b>		
Hasil <i>Visum et repertum</i> Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru memuat hasil pemeriksaan medis secara lengkap mulai dari ujung rambut sampai ke ujung kaki. (X3.3)	0,779	0,784
<b>Indikator: Kesuaian (<i>conformance to specification</i>)</b>		
Format <i>Visum et repertum</i> memenuhi kriteria dokumen hukum yang <i>pro justitia</i> . (X3.4)	0,793	
<b>Indikator : Kemampuan pelayanan (<i>serviceability</i>)</b>		
Tata bahasa dalam hasil <i>Visum et repertum</i> Rumah Sakit Bhayangkara sesuai dengan kaidah hukum. (X3.5)	0,339	
<b>Indikator: Kualitas yang dipersepsikan (<i>perceived quality</i>)</b>		
<i>Visum et repertum</i> Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru selalu diterima sebagai alat bukti di pengadilan. (X3.6)	0,682	

Dari tabel 5 terlihat bahwa instrument kualitas VeR (X3) terdiri dari 6 indikator dan 6 *item*. Uji validitas dengan *Pearson correlation* menunjukkan bahwa semua *item* valid karena memiliki r-hitung yang lebih besar dari r-tabel. Instrumen kualitas VeR (X3) reliabel dengan *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 yaitu sebesar 0,827.

## PEMBAHASAN

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument. Uji validitas merupakan suatu alat uji yang digunakan untuk mengetahui/menganalisis

sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.<sup>16, 23</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua *item* pada masing-masing intrumen penilaian valid sebagai alat ukur. Temuan penting lainnya adalah hampir semua *item* memiliki nilai korelasi item-total yang tinggi.<sup>17</sup> Namun, terdapat satu *item* yang memiliki r di bawah 0,5 yaitu *item* X3.5. Hasil ini adalah mungkin karena perbedaan-perbedaan persepsi responden tentang tata bahasa yang digunakan dalam VeR dan tidak semua responden memiliki latar belakang hukum.

Suatu pengukuran disebut handal, apabila dapat memberikan hasil yang sama ataupun hampir sama apabila pemeriksaan dilakukan berulang-ulang. Reliabilitas dapat dilakukan dengan cara

mendapatkan nilai *Cronbach's alpha*.<sup>23,24</sup> Suatu instrumen memiliki reliabilitas yang baik jika koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.<sup>16</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa ke empat instrumen reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* terendah terdapat pada instrumen kepuasan penyidik kepolisian (Y) yaitu sebesar 0,614. Meskipun sudah reliabel namun masih dapat ditingkatkan dengan menambah jumlah responden dan memperbaiki metode pengumpulan data yang disertai dengan observasi.

Beberapa keterbatasan yang dialami peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: pengumpulan data dilakukan pada saat pandemi COVID-19 dan melalui *google form* sehingga peneliti tidak dapat melihat reaksi responden ketika memberikan informasi melalui isian kuesioner. Kalimat yang dituangkan melalui formulir isian dari *googleform* tidak semua responden mampu menerjemahkan yang sama pernyataan dalam kuesioner dari peneliti, sehingga jawaban yang dipersepsikan oleh responden atas kuesioner yang diberikan dimungkinkan dapat menimbulkan bias tertentu dalam penelitian.

#### *Instrumen kepuasan penyidik kepolisian (Y)*

Menurut Kotler (2014), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>21</sup> Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sedangkan kepuasan berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan.<sup>25</sup> Kepuasan dalam penelitian ini adalah kepuasan penyidik kepolisian adalah kualitas pelayanan *visum et repertum* yang memenuhi harapan. Indikator kepuasan yang akan digunakan adalah (a). Kepuasan atas layanan secara keseluruhan, dimana penyidik kepolisian merasa puas atas pelayanan *visum et repertum* yang diberikan oleh petugas mulai dari permintaan penyelesaian sampai dengan hasil VeR sampai ke tangan petugas secara lengkap, (b). Kepuasan atas kualitas *visum et repertum* tanpa kesalahan, (c). Kesesuaian layanan dengan harapan, yang ditunjukkan dengan tidak

ditemuinya kendala / hambatan berarti selama alur pelayanan *visum et repertum*, dan (d) Kepuasan emosional adalah perasaan senang atau menyukai dari penyidik kepolisian atas pelayanan *visum et repertum*, ditunjukkan dengan kepuasan penyidik kepolisian yang terbantu dengan adanya pelayanan VeR.

Menurut Kotler dan Keller (2012), ada lima faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan pelanggan: a) Kualitas layanan, Pelanggan akan puas jika pelayanannya sebaik yang mereka harapkan sebelumnya, b) Kualitas produk, Pelanggan akan puas jika evaluasinya hasil menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi, c) Emosional, Pelanggan akan memiliki kepercayaan diri dan merasa bangga jika orang lain terkesan ketika menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk tetapi nilai sosial atau harga diri yang membuat pelanggan puas dengan merek tertentu, d) Harga, Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang relatif tinggi kepada konsumen, menyebabkan kepuasan dan e) biaya dan kenyamanan, pelanggan yang tidak perlu membuang waktu atau mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas dengan jasa atau produk tersebut. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan kepuasan meliputi indikator kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya serta kenyamanan.<sup>22</sup>

#### *Instrumen kualitas layanan (X1)*

Menurut Koetler *et al.* (2014), kualitas jasa artinya tingkat keunggulan dan bagaimana konsisten mempertahankan keunggulan tersebut sesuai keinginan pelanggan atau dengan kata lain kualitas jasa adalah kualitas layanan yang diberikan penyedia layanan kesehatan yang mampu memenuhi harapan pelanggan. Kualitas jasa pula dapat berarti kesenjangan antara layanan yang diharapkan yaitu tingkat pelayanan yang dibutuhkan serta layanan yang dirasakan yaitu taraf persepsi yang diterima pelanggan.<sup>21</sup>

Kualitas layanan dalam penelitian ini adalah layanan *visum et repertum* yang diberikan rumah sakit dan petugas administrasi yang bertugas di bagian layanan *visum et repertum* di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru. Adapun yang menjadi indikator dalam variabel ini adalah : (a). *Tangible* (berwujud), kemampuan rumah sakit menyediakan sarana dalam hal ini menyediakan ruang tunggu bagi penyidik dengan berbagai fasilitas seperti tempat duduk, berpendingin udara, bersih dan nyaman. Indikator berikutnya adalah penampilan petugas yang memakai seragam atau baju dinas resmi, (b). *Responsiveness* (daya tanggap), kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, berupa kemudahan prosedur dalam meminta penyelesaian hasil VeR tanpa harus datang dan kejelasan informasi dalam prosedur layanan *visum et repertum*, (c). *Reliability* (keandalan), kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, yang ditunjukkan dengan pengalaman dan keahlian petugas, yaitu adanya dokter spesialis forensik dalam pelayanan VeR dan ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan *visum et repertum*, (d). *Assurance* (jaminan), pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan penyedia layanan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan yang ditunjukkan melalui komunikasi dan kredibilitas dari petugas. Petugas memeriksa dan memastikan kelengkapan VeR sebelum diberikan dan kesediaan memberikan penjelasan atas pertanyaan penyidik kepolisian sehubungan dengan hasil VeR, dan (e). *Empathy* (empati), memiliki pemahaman dan pengetahuan pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, dan memiliki kenyamanan waktu melayani, hal ini ditunjukkan dengan tingkat pemahaman petugas tentang keinginan penyidik kepolisian dan petugas mudah dihubungi selama jam pelayanan. Dari hasil berbagai penelitian, kelima dimensi ini yang paling banyak digunakan oleh rumah sakit dan dilaksanakan secara luas pada penelitian-penelitian yang berhubungan dengan pengukuran kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.<sup>26</sup>

#### *Instrumen waktu tunggu (X2)*

**Customer Lead Time** adalah jumlah waktu yang dibutuhkan antara konfirmasi pesanan

dan pemenuhan pesanan (baik pengambilan atau pengiriman tergantung kesepakatan dengan pelanggan).<sup>27, 28</sup> Waktu tunggu dalam penelitian ini adalah waktu mulai penyidik kepolisian meminta *visum et repertum* yang sebelumnya dikomunikasikan melalui media komunikasi (telepon, *whatsapp*) sampai dengan hasil VeR sampai ke tangan penyidik kepolisian. Indikator yang akan digunakan adalah (a). Waktu penyelesaian adalah waktu dari mulai penyidik kepolisian meminta VeR diselesaikan sampai penyidik menjemput hasil VeR ke rumah sakit (3x24 jam) dan (b). Waktu pengambilan, waktu mulai saat penyidik sampai ke bagian pelayanan VeR sampai dengan hasil VeR sampai di tangan petugas, (1x 60 menit).

Dalam konteks pelayanan VeR maka hal ini disesuaikan dengan Standar Prosedur Operasional yang berlaku di Rumah Sakit Bhayangkara, yaitu “Penyelesaian *Visum et Repertum* selambatnya 3 (tiga hari) untuk korban hidup dan 7 (tujuh hari) untuk korban mati setelah pemeriksaan dilakukan, kecuali dalam hal khusus masih memerlukan pemeriksaan lanjutan dan atau membutuhkan pemeriksaan penunjang medis”. Hal ini sesuai dengan Standar Prosedur Pengadaan *Visum Et Repertum* nomor SPO/54-19/VII/2019/RSB yang diterbitkan pada tanggal 24 Juli 2019.

Waktu tunggu / *lead time* dalam alur proses pelayanan pasien merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. *Lead time* adalah waktu yang dibutuhkan pasien dari pasien datang, diperiksa sampai pasien pulang. *Lead time* terdiri dari kumpulan waktu setiap aktivitas yang dilalui pasien dalam alur proses layanan.<sup>29</sup>

Indikator waktu tunggu untuk pasien rawat jalan adalah < 60 menit. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit,<sup>20</sup> dikatakan bahwa waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis.<sup>30</sup>

#### *Instrumen kualitas Visum et Repertum (X3)*

Kualitas *visum et repertum* dalam penelitian ini adalah VeR yang dihasilkan oleh Rumah Sakit

Bhayangkara berkualitas, memenuhi standar untuk proses penyidikan, dapat digunakan secara legal dan membuat terang perkara tindak pidana. Adapun indikator yang akan digunakan adalah (a). Kinerja (*performance*), ditunjukkan dengan hasil VeR yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit Bhayangkara mudah dipahami oleh penyidik kepolisian sehingga sangat berguna dalam memberi arah proses penyidikan, (b). Keistimewaan (*features*), ditunjukkan dengan hasil VeR yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit Bhayangkara memuat deskripsi luka yang lengkap dibandingkan rumah sakit lain, (c) Kehandalan (*reliability*), bahwa hasil VeR yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit Bhayangkara memuat hasil pemeriksaan medis secara lengkap mulai dari ujung rambut sampai ke ujung kaki, (d). Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), format VeR yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit Bhayangkara memenuhi kriteria dokumen hukum yang sah (*pro justicia*), (e). Kemampuan pelayanan (*serviceability*), ditunjukkan tata bahasa dalam hasil *Visum et repertum* Rumah Sakit Bhayangkara sesuai dengan kaidah hukum, dan (f). Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), hasil *Visum et repertum* Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru selalu diterima sebagai alat bukti di pengadilan.

Keenam indikator yang digunakan sesuai dengan teori bahwa terdapat 8 dimensi kualitas dari suatu produk,<sup>21</sup> pada penelitian ini indikator *durability* dan *aesthetic* tidak tepat untuk diterapkan karena VeR merupakan produk yang berbentuk surat sehingga tidak tepat untuk dinilai dari daya tahan dan daya tarik melalui panca indera.

## KESIMPULAN

Instrumen penilaian kepuasan penyidik kepolisian, kualitas layanan, waktu tunggu, dan kualitas *visum et repertum* valid dan reliabel untuk digunakan mengukur kepuasan terhadap pelayanan *visum et repertum*. Disarankan untuk dilakukan penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda seperti observasi maupun metode penelitian kualitatif dan menambah jumlah sampel.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian mengucapkan terima kasih kepada Jajaran Bidang Kedokteran dan Kesehatan Kepolisian Daerah Riau, Direktur Rumah Sakit Bhayangkara dan seluruh penyidik kepolisian yang bersedia menjadi responden.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Afandi D. *Visum et Repertum : Tata laksana dan teknik pembuatan*. 2, editor. Pekanbaru: Fakultas Kedokteran Universitas Riau; 2017.
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, (2020).
3. Susanti R. Paradigma baru peran dokter dalam pelayanan kedokteran forensik. *Majalah Kedokteran Andalas*. 2012;36(2):145-54.
4. Gopalakrishnan HN, Syukriani YF, Setiawati EP. Forensic experts' opinion regarding clinical forensic medicine practice in Indonesia and Malaysia. *Journal of Forensic Science and Medicine*. 2016;2(2):85-90.
5. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman medical journal*. 2014;29(1):3-7.
6. Ramli AH. Patient satisfaction, hospital image and patient loyalty in West Sulawesi Province. *Business and Entrepreneurial Review*. 2019;17(1):1-14.
7. Arora P, Narula S. Linkages between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: A literature review. *IUP Journal of Marketing Management*. 2018;17(4).
8. Ciolpan G. Evaluating the quality of health care by assessing patient satisfaction. *CES Working Papers*. 2019;11(4):332-49.
9. Stepurko T, Pavlova M, Groot W. Overall satisfaction of health care users with the quality of and access to health care services: a cross-sectional study in six Central and Eastern European countries. *BMC health services research*. 2016;16(1):1-13.
10. Suratni MAL, Suryati T, Edwin VA. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pasien rawat

- jalan rumah sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*. 2018;46:239-46.
11. Al-Harajin RS, Al-Subaie SA, Elzubair AG. The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Journal of family and community medicine*. 2019;26(1):17-22.
  12. Rizany I, Setiawan H, Musafaah M. The Relationship between waiting time and patient satisfaction in the outpatient of public hospital in Banjarbaru. *IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)*. 2021;5(1):60-6.
  13. Rua S, de Sousa Saldanha E, Amaral AM. Examining the Relationships among Product Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in the Bamboo Institute, Dili, Timor-Leste. *Timor Leste Journal of Business and Management*. 2020;2:33-44.
  14. Matompo OS. Forensic examinations and therapeutic agreement in Indonesia. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology*. 2020;14(1):1426-9.
  15. Cicchetti DV. Guidelines, criteria, and rules of thumb for evaluating normed and standardized assessment instruments in psychology. *Psychological assessment*. 1994;6(4):284-90.
  16. Larasanty LPF, Wirasuta IMAG, Sarasmita MA, Cahyadi MF, Wirayanti NW, Triastuti NNA, et al. Pengembangan Kuisioner Kepuasan Pasien Untuk Pelayanan Farmasi Klinik. *Jurnal Farmasi Udayana*. 2018;7(1):7-12.
  17. Arini M, Setyonugroho W, Permana I, Dewi A, Hilman O, Ahmad RA, et al. The Cross-Cultural adaptation for assessment of chronic illness care questionnaire into Indonesian version. *Asia Pacific Journal of Public Health*. 2021;33(5):627-31.
  18. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):12-40.
  19. Aimee RM. Thorough Literature Review of Customer Satisfaction Definition, Factors Affecting Customer Satisfaction and Measuring Customer Satisfaction. *International Journal of Advanced Research*. 2019;7(9):828-43.
  20. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, (2008).
  21. Kotler P, Armstrong G. *Principle of marketing* 15th Ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall; 2014.
  22. Kotler P, Keller KL. *Marketing Management*, 14th Edition. New Jersey: Prentice Hall; 2012.
  23. Sugiyono. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta; 2012.
  24. Sastroasmoro S, Ismail S. *Dasar-dasar metodologi penelitian klinis edisi ke-5*. Jakarta: Sagung Seto; 2014.
  25. Kosnan W. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*. 2020;21(4).
  26. Fatima I, Humayun A, Iqbal U, Shafiq M. Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. *International Journal for Quality in Health Care*. 2019;31(1):11-29.
  27. Darko S, Terkper VD, Novixoxo JD, Anning L. Assessing the effect of lead time management on customer satisfaction. *International Journal of Developing and Emerging Economies*. 2018;6(1):1-22.
  28. Kho B. Pengertian lead time dan pengaruh lead time terhadap keputusan pemesanan 2020 [cited 2022 21 Maret]. Available from: <https://ilmumanajemenindustri.com/pengertian-lead-time-pengaruh-lead-time-terhadap-keputusan-pemesanan/>.
  29. Hayati R, Thabrani G. Pengurangan Aktivitas Non Value Added dalam Alur Proses Pelayanan Kesehatan dengan Pendekatan Lean Six Sigma. *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*. 2019;1(3):43-54.
  30. Junjungsari FS, Arso SP, Fatmasari EY. Analisis Waktu Tunggu Pada Pelayanan Unit Laboratorium Rumah Sakit Ibu Dan Anak Swasta X Kota Jakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*. 2018;7(1):57-63.