



LAPORAN PENELITIAN

SURVEI KEPUASAN PENGUNJUNG RUMAH SAKIT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD Dr. M. ZEIN PAINAN

Bekerjasama

**BAGIAN ILMU KESEHATAN MASYARAKAT/KEDOKTERAN KOMUNITAS
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS**

dengan

**RSUD Dr. M. ZEIN PAINAN
TAHUN 2020**

LAPORAN PENELITIAN

SURVEI KEPUASAN PENGUNJUNG RUMAH SAKIT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD Dr. M. ZEIN PAINAN

Bekerjasama

**BAGIAN ILMU KESEHATAN MASYARAKAT/ KEDOKTERAN KOMUNITAS
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS**

dengan

RSUD Dr. M. ZEIN PAINAN

TAHUN 2020

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Survei Kepuasan Pengunjung Rumah Sakit Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Dr. M. Zein Painan Tahun 2020.
2. Ketua Peneliti
 - a. Nama : Prof.Dr.dr. Rizanda Machmud, M.Kes, FISPH,FISCM
 - b. Fakultas : Kedokteran
 - c. Alamat Kantor : Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat
 - d. Telp Kantor : 0751-39223
 - e. Email : rizanda_machmud@yahoo.com
3. Jumlah Anggota Peneliti : 5 orang
Nama anggota :
 1. Dr. dr. Rima Semiarty, MARS, FISPH, FISCM
 2. Abdiana, SKM, M.Epid
 3. dr. Husna Yetti, PhD
 4. dr. Ida Rahmah Burhan, MARS
 5. Dr. Ricvan Dana Nindrea, SKM, M.Kes
4. Lokasi Penelitian : RSUD Dr. M. Zein Painan

Padang, Desember 2020
Ketua Peneliti,



Prof.Dr.dr. Rizanda Machmud, M.Kes, FISPH, FISCM

NIP: 196712081997022001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, survey kepuasan pasien di RSUD Dr. M. Zein Painan tahun 2020 telah selesai dilaksanakan. Penelitian ini sangat penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah sakit. Manfaat untuk program akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Rumah sakit.

Terima kasih kami ucapkan kepada RSUD Dr. M. Zein Painan yang telah mendukung untuk mendanai survei ini. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada Fakultas Kedokteran Universitas Andalas atas pelaksanaan kerjasama dan bantuan tim peneliti dari Fakultas Kedokteran Universitas Andalas dalam mewujudkan penelitian.

Semoga kegiatan ini banyak memberikan manfaat bagi masyarakat Indonesia dalam mewujudkan kesehatan masyarakat yang optimal.

Padang, Desember 2020

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
1. LATAR BELAKANG	1
2. RUMUSAN MASALAH	4
3. TUJUAN	4
4. MANFAAT	5
5. PENDEKATAN YANG DIGUNAKAN	
5.1 Kerangka Konsep	5
5.2 Definisi Operasional	6
6. METODE PENELITIAN	
6.1 Jenis dan Desain Penelitian	10
6.2 Waktu dan tempat penelitian	10
6.3 Populasi dan Sampel	10
6.4 Metode Pengumpulan Data	12
6.5 Pengolahan dan Analisa Data	12
6.6 Variabel Penelitian	15
6.7 Instrumen Penelitian	16
6.8 Persiapan Survei	16
7. HASIL DAN PEMBAHASAN	
7.1 Gambaran Umum RSUD Dr. M. Zein Painan	19
7.2 Hasil Survey	19
7.2.1 Rawat Jalan	19
7.2.2 Rawat Inap	32
7.2.3 IGD	43
8. KESIMPULAN	56
9. SARAN	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lokasi Penelitian
 Jadwal Kegiatan Survei
 Plan of Action
 Alur Kegiatan Survei
 Susunan Organisasi
 Surat Pernyataan Kesiapan Menjadi Responden
 Kuesioner
 Logbook
 Dokumentasi Kegiatan

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Definisi Operasional Tingkat Kepuasan	7
Tabel 2	Definisi Operasional Mutu Pelayanan	8
Tabel 3	Distribusi Karakteristik Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Zein Painan	20
Tabel 4	Interprestasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Per Atribut di RSUD Dr.M.Zein Painan	22
Tabel 5	Pemetaan Aur Permasalahan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Zein Painan	31
Tabel 6	Distribusi Karakteristik Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Zein Painan	32
Tabel 7	Interprestasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Per Atribut di RSUD Dr.M.Zein Painan	34
Tabel 8	Pemetaan Aur Permasalahan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr.M.Zein Painan	42
Tabel 9	Distribusi Karakteristik Pasien IGD di RSUD Dr.M.Zein Painan	43
Tabel 10	Interprestasi Tingkat Kepuasan Pasien IGD Per Atribut di RSUD Dr.M.Zein Painan	45
Tabel 11	Pemetaan Aur Permasalahan Tingkat Kepuasan Pasien IGD di RSUD Dr.M.Zein Painan	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konsep	5
Gambar 2	Proses Penanganan Keluhan Pasien	6
Gambar 3	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Zein.Painan	21
Gambar 4	Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Zein Painan	26
Gambar 5	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr.M.Zein.Painan	33
Gambar 6	Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr.M.Zein Painan	37
Gambar 7	Tingkat Kepuasan Pasien IGD di RSUD Dr.M.Zein.Painan	44
Gambar 8	Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pasien IGD di RSUD Dr.M.Zein Painan	49

SURVEI KEPUASAN PENGUNJUNG PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD Dr. M. ZEIN PAINAN TAHUN 2020

1. LATAR BELAKANG

Rumah sakit sebagai industri jasa kesehatan pada dasarnya bertujuan memberikan kepuasan bagi pasiennya. Dalam konsep perspektif mutu total (*Perspectif Total Quality*) dikatakan bahwa pasien merupakan penilai terakhir dari kualitas, sehingga kualitas dapat dijadikan salah satu hal untuk mempertahankan pasien di masa yang akan datang sehingga kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan dengan sendirinya akan menumbuhkan citra rumah sakit (Supriyanto dan Ernawati, 2010).

Persaingan antar rumah sakit baik pemerintah, swasta dan asing semakin tajam untuk merebut pasar yang semakin terbuka bebas. Selain itu masyarakat menuntut rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan dengan konsep *Quality one stop service*, artinya seluruh pelayanan kesehatan dan pelayanan yang terkait langsung harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu dengan biaya terjangkau. Disamping itu menuntut pengelola rumah sakit untuk bekerja lebih transparan dan hati-hati dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Semuanya itu akan dicapai bila rumah sakit mau memperhatikan pentingnya pelayanan bagi pelanggan (*customer service*). Dalam pelayanan kesehatan kita membutuhkan indikator dari kualitas pelayanan berupa kepuasan pelanggan.

Layanan Rumah sakit merupakan salah satu produk jasa sehingga kepuasan pasien sangat terlibat dalam kemajuan rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (Hasil) yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien tersebut (Kotler, 1997). Tujuan daripada

Rumah sakit dapat berhasil bila kualitas pelayanan terjamin dan dikelola secara efisien. Hal ini dapat menurunkan biaya, memberikan rasa puas pada pelanggan, meningkatnya pendapatan (Wasisto, 1994)

Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan diharapkan. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit. Bila pasien menunjukkan hal-hal yang bagus mengenai pelayanan kesehatan terutama pelayanan yang diberikan dan pasien mengindikasikan dengan perilaku positifnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien memang puas terhadap pelayanan tersebut (Purnomo, 2002)

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan berbeda-beda, hal ini dipengaruhi oleh unsur budaya, sosial ekonomi dan karakteristik pasien (Sarwono, 1986). Mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima merupakan salah satu indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan.

Dari hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pada umumnya layanan rumah sakit di Indonesia apalagi rumah sakit pemerintah masih jauh dari harapan pasien. Rendahnya mutu pelayanan dapat disebabkan oleh faktor input (kurangnya fasilitas, peralatan, tenaga dokter ahli, dana).

Faktor proses (penetapan diagnosis dan pengobatan penyakit, proses peningkatan mutu). Faktor Outcome (ketidak puasan, tingkat kematian, dan kecacatan yang tinggi). Rendahnya persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Rawat jalan juga disebabkan oleh tingginya harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Marsuli, dkk, 2005).

Dari data yang didapat beberapa rumah sakit di Sumatera Barat menunjukkan perbedaan permintaan pelayanan antara satu daerah dengan daerah lainnya. Contohnya dari segi pelayanan rawat inap, BOR di RS M. Djamil Padang 54,6%, RSUP Bukittinggi

48%, dan RSUD Adnan WD Payakumbuh 52%. Ketiga rumah sakit tersebut memang memiliki tingkat dan jenis pelayanan yang berbeda. Namun dari persentasi pencapaian yang didapat belum menjamin apakah masyarakat yang berkunjung kerumah sakit tersebut sudah merasa puas? Mengacu pada permasalahan tersebut maka perlu dikaji bagaimana pelayanan kepuasan Pengunjung pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Buruknya kualitas jasa (pelayanan) atau manajemen jasa yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien dan keluarganya seharusnya dapat disadari oleh semua pihak, ini tidak berarti bahwa meskipun mereka tidak menyampaikan keluhannya tetapi tidak berarti secara otomatis bisa dianggap puas, mereka yang kecewa tidak hanya meninggalkan rumah sakit, tapi juga menceritakan keburukan jasa yang mereka terima kepada orang lain.

Kepedulian terhadap pelanggan ditunjukkan dengan adanya sistem atau mekanisme dalam organisasi untuk menjangkau keluhan, harapan dan kebutuhan pelanggan. Keluhan dari pelanggan dapat dipandang dari beberapa sisi, keluhan bisa merupakan wujud dari ketidakpuasan pelanggan (pasien) terhadap pelayanan yang diterimanya. Karena merasa bahwa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang mereka harapkan. Pada sisi yang lain keluhan atau komplain pelanggan bisa dianggap sebagai suatu wujud tanggung jawab, kepedulian dan rasa memiliki oleh pelanggan terhadap organisasi. Oleh karena itu keluhan dan komplain harus dipandang sebagai suatu hal yang positif, karena bisa menjadi umpan balik dari pelanggan terhadap perbaikan proses pelayanan yang ada pada organisasi atau rumah sakit.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik diketahui penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 tahun sekali.

Menyadari hal tersebut, maka upaya untuk mengetahui kepuasan pasien dan menjangkau keluhan, komplain, harapan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak manajemen dalam mengambil kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pelanggan yang merasa harapan, keluhan dan komplainnya di perhatikan bahkan dipenuhi tentu akan merasa puas dan menunjukkan kesetiaan pada organisasi.

2. RUMUSAN MASALAH.

Mengacu pada latar belakang masalah yang menyatakan betapa pentingnya kepuasan pasien, maka dapat dirumuskan sejumlah masalah yang akan dijawab dalam survey ini, yaitu: Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung pasien pada RSUD Dr. M. Zein Painan.

3. TUJUAN

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pengunjung pasien yang berkunjung ke RSUD Dr. M. Zein Painan
2. Mengidentifikasi dimensi kepuasan (*patient satisfaction*) sebagai indikator persepsi konsumen terhadap mutu pelayanan di RSUD Dr. M. Zein Painan.
3. Mengetahui pemetaan alur permasalahan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. M. Zein Painan.

4. MANFAAT

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi pemerintah,

Dengan adanya survei kepuasan dan manajemen keluhan ini terhadap program peningkatan mutu rumah sakit sangat penting bagi RSUD Dr. M. Zein Painan, antara lain masukan dalam mengidentifikasi pelayanan yang dilakukan serta sebagai data dasar untuk mengembangkan strategi upaya peningkatan mutu dan kualitas RSUD Dr. M. Zein Painan.

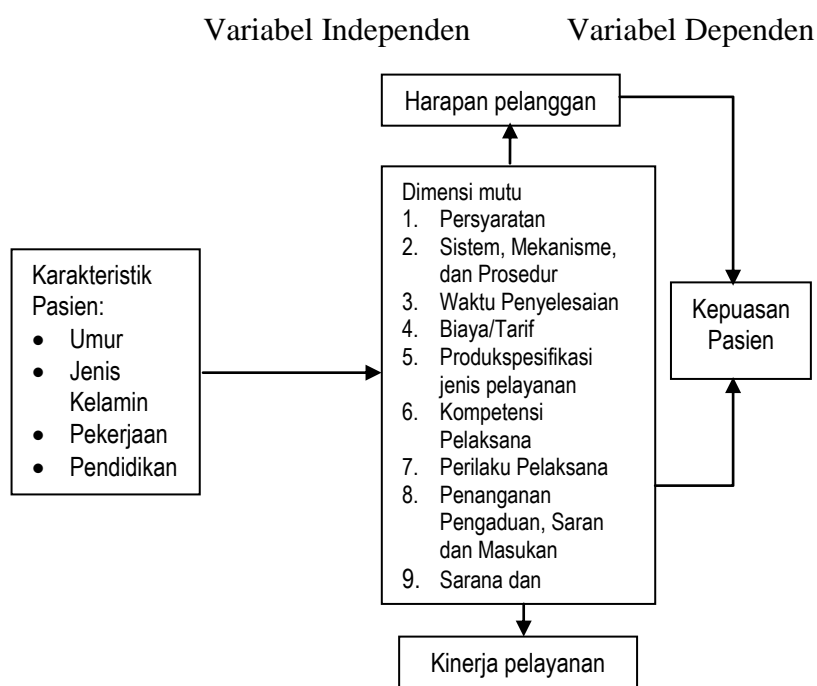
2. Bagi Institusi Rumah Sakit

Survei ini sebagai bahan masukan dan informasi bagi pihak manajemen dalam proses perencanaan dan peningkatan mutu pelayanan kedepan.

5. PENDEKATAN YANG DIGUNAKAN.

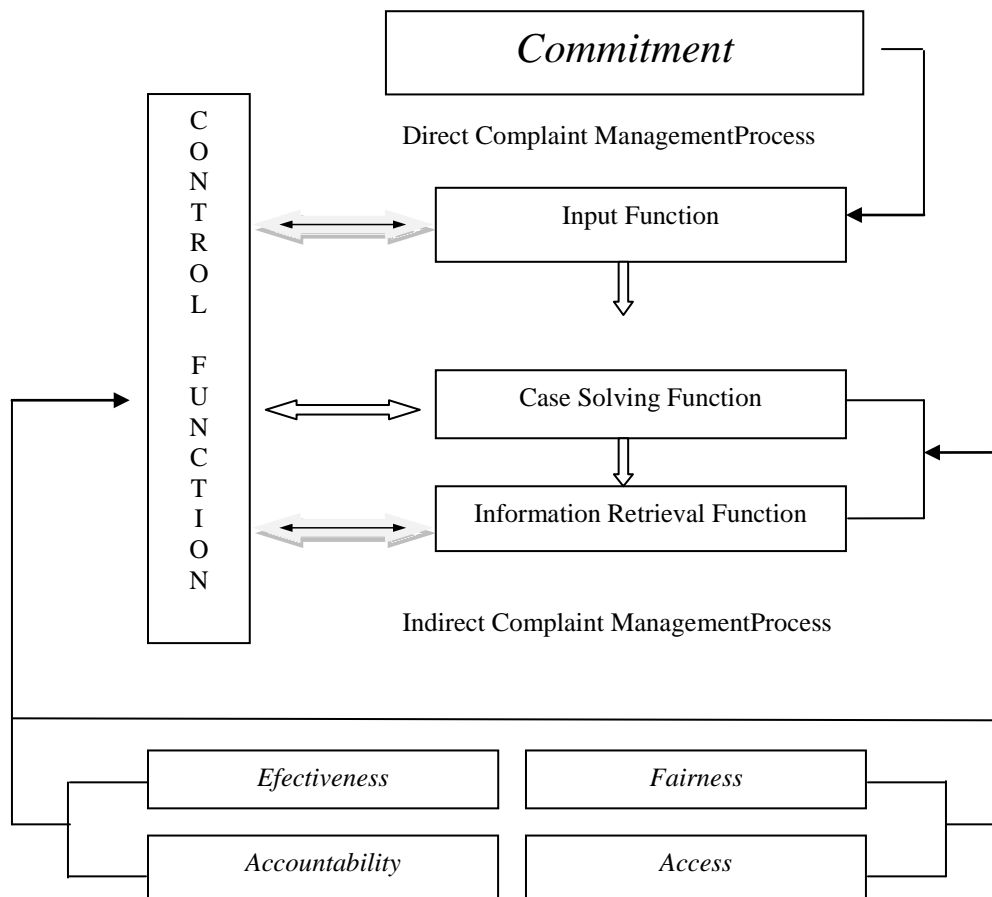
5.1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian ini menggunakan dimensi kepuasan khusus untuk bidang kesehatan yang dikembangkan oleh **L.D. Brown** dari penelitian Parasuraman, Berry, dan Zeithaml yang sebetulnya ditujukan untuk semua bidang bisnis jasa. Secara skematis digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konsep

MANAJEMEN KELUHAN



Gambar 2. Proses Penanganan Keluhan Pasien (Gruber, 2004 dan Commonwealth Ombudsman's Office, 1997)

5.2 Definisi Operasional

Pengkategorian tingkat kepuasan dan dimensinya menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1. Definisi Operasional Tingkat Kepuasan

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Tingkat Kepuasan	data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.	Kuesioner dengan menggunakan skala Likert	Ordinal	Bobot Nilai rata-rata tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur IHKM = Total dari nilai persepsi per unsur dibagi total unsur yang terisi dikali nilai penimbang Hasil ukur: 25-64,99 : Tidak Baik 65,00-76,60 : Kurang Baik 76,61-88,30 : Baik 88,31-100: Sangat Baik Kemenpan No.14 tahun 2017.

Untuk memberikan penilaian terhadap kinerja layanan pada setiap dimensi mutu layanan menggunakan metode servqual. Pengkategorian data menggunakan pendekatan statistik deskriptif yaitu rata-rata (*grand mean*) dari kesemua dimensi pelayanan yang diukur. Sehingga kinerja layanan akan terkelompok menjadi dua kategori yaitu : baik dan tidak baik.

Tabel 2. Definisi Operasional Mutu Pelayanan

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	Kuisisioner	Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan	Ordinal
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Kuisisioner	Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan	Ordinal
3.	Waktu Penyelesaian	jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Kuisisioner	Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan	Ordinal
4.	Biaya / Tarif	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.	Kuisisioner	Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan	Ordinal
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	Kuisisioner	Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan	Ordinal
6	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Kuisisioner	Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan	Ordinal
7	Perilaku Pelaksana	Petugas dalam memberikan pelayanan.	Kuisisioner	Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan	Ordinal
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	Kuisisioner	Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan	Ordinal
9	Sarana dan prasarana	Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).	Kuisisioner	Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan	Ordinal

Definisi Operasional Manajemen Keluhan

Variabel dalam penelitian ini adalah persepsi pasien terhadap manajemen keluhan di Rumah Sakit, terdiri dari 6 dimensi *Commonwealth Ombudsman's Office* yang terdiri dari: *Commitment, Fairness, Access, Responsiveness, Effectiveness* dan *Accountability*.

Definisi operasionalnya adalah sebagai berikut:

Persepsi: Pandangan, pengalaman dan manfaat yang didapatkan oleh pasien atau keluarganya terhadap penanganan keluhan pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh pihak Rumah Sakit.

Skala pengukuran : nominal

Cara ukur: menggunakan skor dengan metode Skala Likert (1-5). Yang ditanyakan tentang penilaian pasien terhadap penanganan keluhan yaitu:

- a. *Commitment*: dukungan dari seluruh anggota untuk menyediakan sistem penanganan keluhan agar dapat mengelola keluhan serta menghasilkan *out come* yang optimal bagi pasien dan keluarganya. Komitmen ditunjukkan dengan adanya proses pembangunan dari manajemen puncak ke tingkat operasional, adanya diskusi, tersedianya dokumen dan keberadaan SDM dalam upaya membentuk sistem penanganan keluhan di Rumah Sakit.
- b. *Fairness*: semua pasien/klien yang mengeluh mempunyai kesempatan yang sama untuk ditangani dalam sistem penanganan keluhan pelanggan di Rumah Sakit. Keluhan pasien ditangani secara fair, tidak memihak, dijaga kerahasiannya, sehingga pasien maupun pihak rumah sakit sama-sama tidak dirugikan.
- c. *Access*: keberadaan sistem keluhan pelanggan disosialisasikan secara jelas kepada seluruh pengguna Rumah Sakit.

- d. *Responsiveness*: tanggap dalam menangani keluhan dengan menyediakan prosedur penanganan keluhan yang terintegrasi atau menyeluruh dan memiliki standar waktu serta dijamin adanya solusi atas keluhan yang disampaikan di Rumah Sakit.
- e. *Effectiveness*: kemampuan sistem penanganan keluhan dalam mengelola keluhan yang masuk dan menggunakannya sebagai informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh di Rumah Sakit.
- f. *Accountability*: keterbukaan sistem penanganan keluhan pelanggan di Rumah Sakit, sehingga klien dapat menilai dan merasakan bahwa sistem penanganan keluhan tersebut berjalan dengan baik.

6. METODE PENELITIAN

6.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif digabungkan dengan penelitian deskriptif analitik melalui komparatif studi. Artinya penelitian ini dilakukan analisis dan pengukuran tingkat kepuasan Pengunjung Rumah Sakit kemudian dilanjutkan dengan uji hipotesa. Data primer pada penelitian ini menggunakan desain *cross sectional study* dengan metode survei, meneliti entitas yang berbeda dalam waktu yang bersamaan.

6.2 Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2020. Tempat penelitian di RSUD Dr. M. Zein Painan.

6.3 Populasi Dan Sampel

6.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung pasien RSUD Dr. M. Zein Painan.

6.3.2 Sampel

a. Besar sampel

Menurut Effandilus (2006) untuk populasi yang *infinite*, besar sampel dihitung dengan rumus estimasi proporsi sebagai berikut:

$$n = (Z_{1-\alpha/2})^2 \frac{p \cdot q}{SE^2}$$

Keterangan:

n = besar sampel yang akan ditarik.

Z = besar standar deviasi pada CI 90 %

p = proporsi kepuasan.

SE = standar error yang ditetapkan 10 %

Maka perhitungan besar sampel dengan rumus di atas dengan confindens interval 90 %, maka besarnya Z adalah 1,96, proporsi ketidakpuasan pasien (Agung, 2010) p = 60 % dan q = 40 %, dengan standar error ditentukan sebesar 10 % sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,6 \times 0,4}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,24}{0,01}$$

$$n = \frac{0,92198}{0,01}$$

n (jumlah sampel minimal) = 92,198 dibulatkan 150

Besar sampel minimal yang harus diambil berdasarkan rumus sampel adalah 150 sampel.

b. Kriteria Sampel

1) Kriteria inklusi yaitu :

a) Bersedia menjadi sampel untuk diwawancarai.

b) Mampu berkomunikasi dengan baik.

c) Pasien telah menerima obat di apotik.

2) Kriteria eksklusi

a) Tidak bersedia diwawancarai.

b) Sudah pernah jadi responden.

c. Unit Analisis

Sampel adalah pasien yang dirawat di Instalasi Rawat jalan dan rawat Inap, dan IGD yang bersedia diwawancarai oleh petugas yang telah ditunjuk.

d. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah *probability sampling* dengan cara *random block sampling* (sampel blok acak) (Effandilus, 2010).

6.4 Metode Pengumpulan Data

Data yang dipakai pada penelitian ini antara lain :

6.4.1 Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan setelah melakukan wawancara, dengan menggunakan kuisioner di RSUD Dr. M. Zein Painan.

6.4.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari catatan rekam medis pasien dan laporan bulanan kunjungan pasien RSUD Dr. M. Zein Painan.

6.5 Pengolahan dan Analisis Data

Langkah selanjutnya setelah pengumpulan data yaitu analisis data, untuk mendapatkan suatu informasi untuk pemecahan masalah pada penelitian ini.

6.5.1 Pengolahan Data.

Pengolahan data merupakan rangkaian proses penelitian setelah dilakukan pengumpulan data, tujuan pengolahan data adalah mengolah data mentah menjadi suatu informasi untuk menjawab tujuan penelitian (Hastono, 2001).

Ada empat tahap pengolahan data yaitu:

a. *Editing*

Editing adalah memeriksa kembali data yang telah dikumpulkan untuk mengetahui apakah ada kesalahan atau kekurangan data dan melihat konsistensinya.

b. *Coding*

Coding adalah membuat pengkodean terhadap data yang dikumpulkan agar memudahkan dalam analisis dan *entry* data selanjutnya.

c. *Entry*

Entry adalah memasukkan data yang telah dikode ke dalam program pengolahan data yang akan dianalisis.

d. *Cleaning*

Cleaning adalah melakukan pengecekan kembali data yang dimasukkan, bila ada kesalahan dalam pengkodean atau memasukkan data agar dapat diperbaiki.

6.5.2 Analisa Data

Analisa Data yang dilakukan pada penelitian ini antara lain:

a. Uji validitas dan uji realibilitas Kuisisioner.

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui akurasi kuesioner yang disebarkan. Untuk mengetahui validitas instrumen, penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment* dengan angka kasar yang dikemukakan oleh Pearson (Singarimbun dan Effendi, 1995):

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r : koefisien korelasi *product momen*

X : skor tiap pertanyaan/ item

Y : skor total

N : jumlah responden

Keputusan uji adalah

Bila r hitung $>$ r tabel maka, H_0 ditolak artinya variabel valid.

Bila r hitung $<$ r tabel maka, H_0 diterima artinya variabel tidak valid

Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *alpha* berikut ini
(Simamora, 2004)

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_i = realibilitas kuisisioner

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah variansi butir

σ_t^2 = variansi total

Keputusan uji adalah bila *Alpha Cronbach* $\geq 0,6$. Hal ini menunjukkan bahwa pengukuran terhadap variabel penelitian ini *reliabel* dan dapat memberikan hasil yang konsisten, apabila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama.

b. *Importance – Performance Analysis*.

Data yang didapat dari kuisioner kemudian diolah dengan bantuan program komputer, dan dilakukan analisis diskriptif pada aspek mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil tersebut dimasukkan ke diagram kartesius kemudian dilakukan analisis menurut tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan.

Menghitung skor rata– rata layanan kesehatan yang diterima pasien dan skor harapan pasien terhadap layanan kesehatan yang digunakan dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = skor rata – rata tingkat kinerja layanan kesehatan yang diterima pasien.

\bar{Y} = skor rata – rata tingkat harapan pasien.

n = jumlah responden

Dengan demikian untuk menghitung tingkat kepuasan pasien (Z) adalah membandingkan \bar{X} (skor rata–rata tingkat kinerja layanan kesehatan) dengan \bar{Y} (skor rata-rata harapan pasien) seperti pada rumus berikut:

$$Z = \frac{\bar{X}}{\bar{Y}}$$

Analisis tingkat kinerja dengan tingkat harapan menggunakan diagram kartesius yang membagi empat kuadran, dimana titik perpotongan merupakan nilai rata – rata dari skor rata – rata pada sumbu X yaitu kinerja pelayanan dan skor rata – rata sumbu Y yaitu tingkat kepentingan / harapan pasien. Analisis ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan aspek pelayanan.

c. Uji Chi Square

Uji Chi square digunakan untuk menguji hipotesis dari penelitian ini yaitu melihat ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan di RSUD Dr.

M.Zein Painan.

6.6 Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti adalah variabel independen dan variabel dependen yang terdiri dari :

- a. Variabel independen yaitu harapan dan kinerja aspek mutu pelayanan.
- b. Variabel dependen yaitu kepuasan.

6.7 Instrumen Penelitian

Instrument penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuisisioner berupa pertanyaan. Kuisisioner diisi pewawancara dengan metode wawancara terpimpin. Skala yang dipakai adalah skala Likert (1-5).

Selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah alat ukur valid dan reliable agar didapat data yang akurat (dapat dipercaya) dan objektif.

6.8 Persiapan Survei

6.8.1. Perijinan

Untuk kelancaran proses pengambilan data dilapangan dan sebagai legalitas tim bekerja maka perlu diperlukan izin dari institusi pemerintah terkait seperti surat dari RSUD Dr. M. Zein Painan, yang akan dijadikan objek dan lainnya. Tahap ini merupakan prioritas sebelum melaksanakan pengumpulan data.

6.8.2. Strategi Persiapan Lapangan

Sebuah survei adalah pekerjaan yang sangat rumit, bagaimanapun, masalah ini dapat ditangani dengan persiapan lapangan yang baik dan mitra lokal yang memadai. Strategi dalam rancang bangun lapangan dapat digunakan untuk identifikasi dan melakukan pendekatan kepada mitra lokal ini dan bersama-sama dengan tim survei melakukan rancang bangun wilayah secara komprehensif.

6.8.3. Organisasi Mitra Kerja Lokal

Tim Survei melakukan kerja sama dengan pihak RSUD Dr. M. Zein Painan untuk koordinasi di lapangan.

6.8.4. Pewawancara dan Tenaga Lapangan

Pengumpulan data ini membutuhkan pengetahuan tentang isi survey dan keterampilan wawancara. Tim Survei merekrut tenaga lapangan yang dapat memenuhi kriteria tertentu dan melakukan training untuk menjadi pewawancara yang memiliki pengetahuan dan keterampilan. Tim Peneliti terdiri dari Dosen bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas. Pewawancara terdiri dari 6 orang yang memenuhi kriteria berikut, Sarjana setidaknya lulusan D3 di bidang kesehatan Masyarakat yang fasih berbahasa lokal, mampu bekerja sebagai tim atau individual lokasi penelitian

6.8.5. Pelatihan untuk tenaga lapangan

Tenaga lapangan dari Tim Survei mengikuti *in-house* training dan tugas-tugas diserahkan kepada mereka. Tugas-tugas tenaga lapangan sebagai berikut:

- a) bekerja sama dengan tim penelitian untuk mengembangkan *terms of reference* proyek;
- b) mengetahui epidemiologi, faktor resiko, isu-isu lingkungan, dan penerapan prosedur sampel;
- c) membantu pengembangan manual dan kuesioner fieldwork;
- d) membantu tim peneliti dan bekerja sama dengan institusi lokal merekrut dan memberi pelatihan/training para pewawancara.
- e) mengawasi dari dekat pengambilan sampel dan aktivitas wawancara;
- f) melaksanakan pemeriksaan lapangan sistematis regular untuk mengedalikan kualitas data

g) mempersiapkan laporan aktivitas lapangan.

6.8.6. Monitoring, Evaluasi dan *Quality Control*

Monitoring adalah proses pengumpulan dan analisis informasi tentang penerapan proyek untuk menentukan apakah aktivitas yang dilakukan sesuai dengan apa yang direncanakan. Evaluasi adalah proses pengumpulan dan analisis informasi dalam interval reguler mengenai efektifitas dan pengaruh proyek.

Monitoring ini dan proses evaluasi diperlukan untuk memastikan semua langkah dan fase proyek dan untuk memperoleh kualitas data survei yang baik. Beberapa aktivitas berkaitan dengan quality control, adalah sebagai berikut:

1. Pertemuan regular pekerja lapangan dan kapan survei dilaksanakan, siang atau malam setelah data dikumpulkan.
2. Pemeriksaan lokasi atau kunjungan supervisi, supervisor atau investigator akan melakukan kunjungan di lokasi penelitian.
3. Rekrutmen, training memadai bagi pekerja lapangan, mengikuti kriteria yang telah ditentukan
4. Kualitas data entri. Sebuah contoh data (paling sedikit 5 %) akan dientri ulang untuk memeriksa kualitas data entri.
5. Pilot atau Pre-Test. Pre Test dilaksanakan di daerah yang seidentik dengan daerah penelitian. Kegiatan ini bukan hanya percobaan kuesioner, melainkan gladi resik penelitian secara keseluruhan serta menguji proses pengumpulan data. Dalam penelitian ini Pre test disimulasikan di tingkat daerah.
6. Apakah mekanisme pengambilan sampel berjalan baik.
7. Pemecahan masalah, jika terdapat masalah
8. Administrasi kuesioner: format, penggunaan kata, urutan, waktu yang diperlukan untuk tiap kuesioner, dll.

9. Masalah-masalah berkaitan dengan respon: jawaban yang tidak diperkirakan, ketidakkonsistenan, ketiadaan respon, dll.
10. Pengolahan data, termasuk editing.
11. Perencanaan Logistik

7. HASIL DAN PEMBAHASAN

Agar analisis penelitian menghasilkan informasi yang benar pada penelitian ini, dilakukan empat tahapan yaitu: pertama editing, yang merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isian formulir atau kuesioner. Kedua Koding, tujuannya mempermudah pada saat analisa data. Ketiga Processing, suatu langkah agar data dapat dianalisis. Keempat adalah cleaning, upaya pengecekan kembali data yang sudah dimasukkan dengan mendeteksi adanya missing data, pengecekan variasi data dan melihat konsistensi data.

7.1 Gambaran Umum RSUD Dr. M. Zein Painan

RSUD Dr. M. Zein Painan yang terletak di Provinsi Sumatera Barat, Kabupaten Pesisir Selatan, Kecamatan IV Jurai, tepatnya berlokasi di Jln. A. Rivai No 1 Painan. RSUD Dr. M. Zein Painan ialah salah satu layanan kesehatan milik pemerintah kabupaten Pesisir Selatan yang bermodel RSU, dikelola oleh pemerintahan daerah dan tercatat kedalam Rumah Sakit kelas tipe C. Layanan kesehatan ini telah terdaftar sedari 07/12/2013 dengan Nomor Surat ijin 570/50/KPTS-PS/IV/2012 dan Tanggal Surat ijin 5 03/04/2012 dari Bupati Pesisir Selatan dengan Sifat Perpanjang, dan berlaku sampai 03 April 2012 – 03 April 2017. Sehabis menjalani Proses AKREDITASI RS Seluruh Indonesia dengan proses Pentahapan I (5 Pelayanan) akhirnya ditetapkan status Lulus Akreditasi Rumah Sakit.

7.2 Hasil Survey

7.2.1 Rawat Jalan

a. Karakteristik Responden

Karakteristik Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Zein Painan dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 3 Distribusi Karakteristik Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Zein Painan Tahun 2020

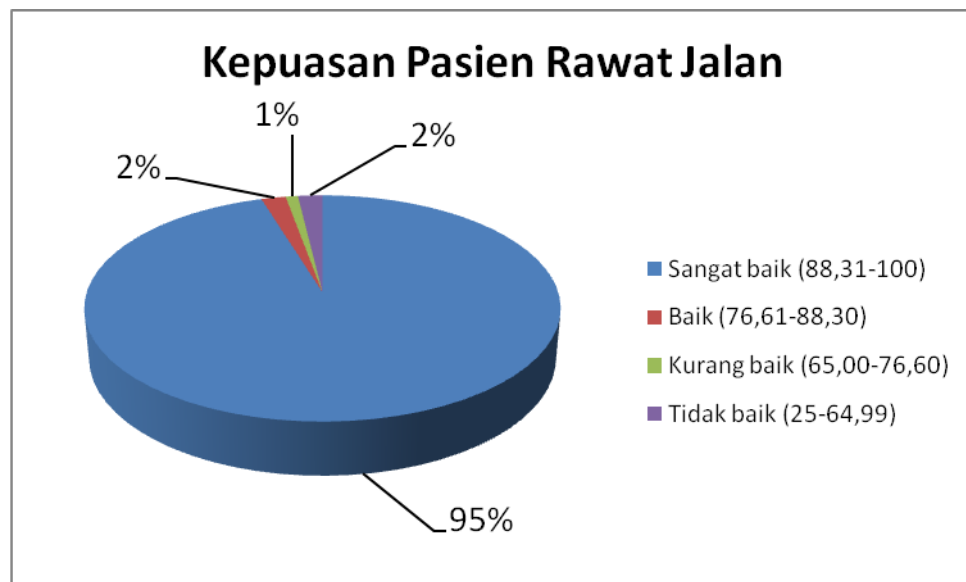
No.	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
A.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	52	34,7
	Perempuan	98	65,3
B.	Umur		
	< 20	7	4,7
	20 - 39 th	28	18,7
	40 - 59 th	67	44,7
	> 60 th	48	32,0
C.	Pekerjaan		
	Tidak/Belum Bekerja	68	45,3
	Buruh	2	1,3
	Petani	15	10,0
	Dagang	20	13,3
	Swasta	25	16,7
	PNS/TNI/POLRI	20	13,3
D.	Pendidikan		
	Tidak Sekolah	1	0,7
	SD	28	18,7
	SMP	21	14,0
	SMA	78	52,0
	D3/S1	22	14,7
E.	Tempat Tinggal		
	Dalam Kota	21	14,0
	Luar Kota	129	86,0
F.	Status Bayar		
	BPJS Kesehatan	145	96,7
	Umum	5	3,3
G	Pasien		
	Lama	144	96,0
	Baru	6	4,0
	Total	150	100,0

Gambaran karakteristik pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Zein Painan adalah lebih dari separoh responden (65,3%) berjenis kelamin perempuan, kurang dari

separoh responden (44,7%) berumur 40-59 tahun dan tidak/belum bekerja (45,3%). Lebih dari separoh responden (52,0%) tamat SMA. Sebagian besar responden (86,0%) bertempat tinggal di luar kota dan merupakan pasien BPJS Kesehatan (96,7%) serta merupakan pasien lama (96,0%).

b. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Zein Painan Tahun 2020

Berdasarkan Penelitian, didapatkan hasil survey mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Dr. M. Zein Painan adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Zein Painan Tahun 2020

Pada gambar 3 menunjukkan bahwa persentase pasien yang mendapatkan pelayanan sangat baik di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. M. Zein Painan yaitu 95%, sedangkan pasien yang mendapat pelayanan yang baik yaitu 2% dan kurang baik yaitu 1%.

Analisis tingkat kepuasan ini dilakukan untuk mengetahui rata-rata dari keseluruhan penilaian pasien terhadap suatu atribut. Hasil analisis harapan dan kinerja dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Interpretasi Tingkat Kepuasan Responden Pasien Rawat Jalan per Atribut di RSUD Dr. M. Zein Painan Tahun 2020

No	Atribut	Xi	Yi	X	Y	Tki (%)
A.	Persyaratan Pelayanan					
1	Setiap kunjungan anda menggunakan / memakai nomor kartu rekam medis yang sama	575	566	3,83	3,77	101,59
2	Pemeriksaan Penunjang diberikan oleh dokter bila diperlukan (labor, Rontgen, EEG)	574	565	3,83	3,77	101,59
3	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	549	564	3,66	3,76	97,34
4	Kebersihan ruangan di Rumah Sakit	527	564	3,51	3,76	93,44
5	Ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat	524	564	3,49	3,76	92,91
6	Tersedia ruang tunggu rawat jalan	537	563	3,58	3,75	95,38
7	Kebersihan kamar mandi	353	565	2,35	3,77	62,48
8	Kebersihan tempat tidur, sarung bantal untuk pelayanan rehabilitasi medic terjaga kebersihannya	503	562	3,35	3,75	89,50
9	Penampilan dokter bersih dan rapi	567	564	3,78	3,76	100,53
10	Penampilan perawat bersih dan rapi	566	565	3,77	3,77	100,18
11	Penampilan petugas rehabilitasi medik bersih dan rapi	566	564	3,77	3,76	100,35
12	Penampilan petugas kebersihan bersih dan rapi	566	564	3,77	3,76	100,35
13	Memiliki ruangan tunggu yang aman	558	564	3,72	3,76	98,94
14	Keamanan dalam lingkungan rumah sakit	555	565	3,70	3,77	98,23
15	Tersedia cuci tangan disetiap instalasi	540	563	3,60	3,75	95,91
B.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan					
16	Tersedia papan informasi tentang prosedur layanan	498	554	3,32	3,69	89,89
17	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik penyakit dalam jam buka dan tutup	498	556	3,32	3,71	89,57
18	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik anak jam buka dan tutup	498	556	3,32	3,71	89,57
19	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik kebidanan dan kandungan jam buka dan tutup	498	555	3,32	3,70	89,73
20	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik bedah jam buka dan tutup	498	555	3,32	3,70	89,73
21	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik saraf jam buka dan tutup	498	555	3,32	3,70	89,73
22	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik jantung jam buka dan tutup	498	555	3,32	3,70	89,73
23	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik paru jam buka dan tutup	498	555	3,32	3,70	89,73
24	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik mata jam buka dan tutup	498	555	3,32	3,70	89,73
25	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik	497	554	3,31	3,69	89,71

No	Atribut	Xi	Yi	X	Y	Tki (%)
	psikiatri/ jiwa jam buka dan tutup					
26	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik telinga, hidung dan tenggorokan (THT) jam buka dan tutup	497	555	3,31	3,70	89,55
27	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik gigi jam buka dan tutup	496	554	3,31	3,69	89,53
28	Tersedia papan informasi tentang tarif layanan	496	554	3,31	3,69	89,53
29	Tersedia petunjuk arah ke ruangan layanan dengan jelas	497	554	3,31	3,69	89,71
C.	Waktu Pelayanan					
30	Dokter berada ditempat saat pelayanan	543	562	3,62	3,75	96,62
31	Perawat berada ditempat saat pelayanan	552	562	3,68	3,75	98,22
32	Petugas apotik berada ditempat saat pelayanan	552	563	3,68	3,75	98,05
33	Satpam berada ditempat saat pelayanan	552	562	3,68	3,75	98,22
34	Petugas Keuangan/ kasir berada ditempat saat pelayanan	551	562	3,67	3,75	98,04
35	petugas rekam medis (pendaftaran) berada ditempat saat pelayanan	549	560	3,66	3,73	98,04
36	Prosedur penerimaan pasien oleh petugas rekam medis (pendaftran) dilakukan dengan cepat dan tepat.	536	561	3,57	3,74	95,54
37	Waktu tunggu dirawat jalan ≤ 60 menit	494	562	3,29	3,75	87,90
38	Tindakan keperawatan langsung dilakukan oleh perawat	554	561	3,69	3,74	98,75
39	Tindakan pelayanan keperawatan langsung dilakukan oleh perawat	552	562	3,68	3,75	98,22
40	Setiap resep yang masuk apotik langsung dilayani	550	562	3,67	3,75	97,86
41	Pelayanan dilakukan satpam dengan cepat tanggap	553	562	3,69	3,75	98,40
42	Diberikan pelayanan dokter spesialis tiap kali kunjungan	558	563	3,72	3,75	99,11
D.	Biaya/Tarif					
43	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (untuk pasien umum)	16	12	4,00	4,00	100,00
44	Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan (untuk pasien BPJS)	578	555	3,96	3,78	104,86
45	Kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan	590	566	3,93	3,77	104,24
46	RS memberikan solusi/ alternatif kepada pasien dan keluarga pasien untuk ketidakmampuan bayar terhadap pelayanan	15	11	3,75	3,67	102,27
E.	Produksi, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan					
47	Dokter menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal	555	557	3,70	3,74	98,98
48	Perawat menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal	560	557	3,73	3,74	99,87
49	Cleaning service menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal	559	558	3,73	3,72	100,18
50	Satpam menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal	561	561	3,74	3,74	100,00
51	Petugas keuangan/ kasir menggunakan atribut yang mudah dikenal	551	560	3,67	3,73	98,39
52	Petugas rekam medis (pendaftaran) menggunakan atribut yang mudah dikenal	551	561	3,67	3,74	98,22
53	Dokter memeriksa dan mendiagnosa penyakit pasien	562	562	3,75	3,75	100,00
54	Pemberi pelayanan di poliklinik adalah dokter spesialis	560	562	3,73	3,75	99,64
55	Perawat mendampingi pasien dalam pelayanan kesehatan	557	563	3,71	3,75	98,93
56	Petugas apotek bertanggung jawab memberikan obat dan memberikan penjelasan cara penggunaan obat	553	563	3,69	3,75	98,22
57	Petugas kebersihan bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan rumah sakit	552	562	3,68	3,75	98,22
58	Satpam bertanggung jawab terhadap keamanan lingkungan rumah sakit	554	563	3,69	3,75	98,40
F.	Kompetensi Pelayanan					

No	Atribut	Xi	Yi	X	Y	Tki (%)
59	Petugas MR (pendaftaran) memberikan informasi prosedur pelayanan dengan jelas	533	563	3,55	3,75	94,67
60	Rehabilitasi medik memberikan penyuluhan sehubungan dengan terapi yang dilakukan dengan jelas dan bias dimengerti	537	564	3,58	3,76	95,21
61	Petugas keperawatan memberikan informasi prosedur pelayanan dengan jelas	543	562	3,62	3,75	96,62
62	Kemampuan dan keterampilan Dokter dalam menangani keluhan penyakit pasien & pengobatan yang diberikan	551	563	3,67	3,75	97,87
63	Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas tentang penyakit anda	547	563	3,65	3,75	97,16
64	Perawat memberikan penyuluhan keperawatan sehubungan dengan penyakit dengan jelas dan bisa dimengerti.	541	563	3,61	3,75	96,09
G.	Perilaku Pelaksana					
65	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (Berdasarkan antrian)	531	564	3,54	3,76	94,15
66	Dokter bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	543	564	3,62	3,76	96,28
67	Perawat bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	542	564	3,61	3,76	96,10
68	Petugas apotik bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	541	564	3,61	3,76	95,92
69	Petugas Keuangan/ kasir bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	538	564	3,59	3,76	95,39
70	Petugas rekam medis (pendaftaran) bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien baru atau petugas skrining (pendaftaran) bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien lama	543	564	3,62	3,76	96,28
71	Satpam bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	542	562	3,61	3,75	96,44
H.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan					
	Commitment					
72	Keluhan yang dialami bapak/ibu/sdr ditanggapi oleh pihak RS.	551	563	3,67	3,75	97,87
73	Tanggapan/respon dari RS apa sudah cukup baik.	547	565	3,65	3,77	96,81
74	Rumah sakit cepat tanggap menangani keluhan pasien.	547	565	3,65	3,77	96,81
75	Bapak/ibu/sdr mengatakan sesuatu yang bernilai baik tentang RS ini pada orang lain.	549	564	3,66	3,76	97,34
76	Rumah sakit bertanggung jawab akan keluhan pasien.	548	564	3,65	3,76	97,16
	Fairness					
77	Bapak/ibu/sdr diberi tahu cara untuk menyampaikan keluhan pada RS.	547	564	3,65	3,76	96,99
78	Setiap pasien mempunyai kesempatan yang sama untuk menyampaikan keluhan.	551	564	3,67	3,76	97,70
79	Keluhan bapak/ibu/sdr disampaikan dijaga kerahasiaannya oleh RS.	556	564	3,71	3,76	98,58
80	Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan tetap mendapatkan perlakuan yang baik dari para petugas RS.	555	563	3,70	3,75	98,58
81	Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan, pihak RS menindaklanjuti tanpa memandang jabatan dan status sosial.	553	565	3,69	3,77	97,88
	Access					
82	Petugas RS memberikan penjelasan memadai berkenaan	548	565	3,65	3,77	96,99

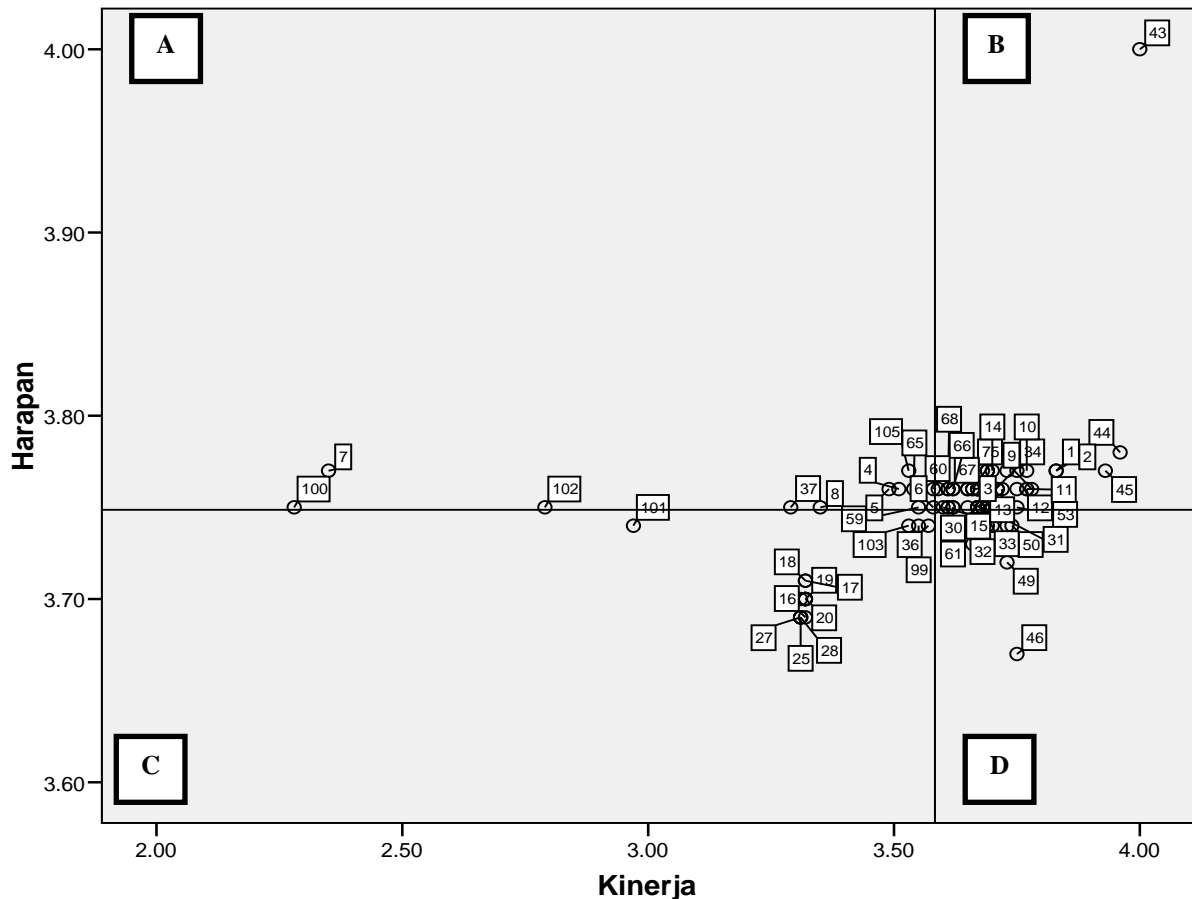
No	Atribut	Xi	Yi	X	Y	Tki (%)
	dengan keluhan bapak/ibu/sdr.					
83	Jawaban penjelasan keluhan yang diberikan RS pada bapak/ibu/sdr dapat diterima.	551	564	3,67	3,76	97,70
84	Penjelasan RS yang diterima pasien cukup jelas.	551	564	3,67	3,76	97,70
85	Jawaban RS yang diterima pasien bisa diterima.	550	564	3,67	3,76	97,52
	Responsiveness					
86	Penanganan keluhan pasien sudah sesuai ketentuan RS.	554	562	3,69	3,75	98,58
87	Penanganan keluhan pasien sudah baik.	554	562	3,69	3,75	98,58
88	Bapak/ibu/sdr yakin bahwa keluhan sudah dijamin solusinya.	550	562	3,67	3,75	97,86
89	RS mengakui bertanggungjawab akan situasi dan sangat mendukung keluhan bapak/ibu/sdr.	555	563	3,70	3,75	98,58
	Effectiveness					
90	RS ini peduli dengan kualitas penanganan keluhan bapak/ibu/sdr.	554	563	3,69	3,75	98,40
91	Seberapa bereputasi RS	557	564	3,71	3,76	98,76
92	Seberapa kompeten RS	559	565	3,73	3,77	98,94
	Accountability.					
93	Setiap keluhan yang bapak/ibu/sdr sampaikan betul-betul dihargai.	553	565	3,69	3,77	97,88
94	RS berempati pada kesusahan bapak/ibu/sdr.	552	565	3,68	3,77	97,70
95	Bapak/ibu/sdr puas dengan jawaban dari pihak RS.	553	565	3,69	3,77	97,88
I.	Sarana dan prasarana					
96	Ketersediaan pemeriksaan penunjang medis di RS (seperti rontgen, USG, darah dan sebagainya)	562	564	3,75	3,76	99,65
97	Letak instalasi farmasi, radiologi dan labor mudah dicapai	558	562	3,72	3,75	99,29
98	Ketersediaan ruang tunggu	546	561	3,64	3,74	97,33
99	Ketersediaan toilet	533	561	3,55	3,74	95,01
100	Ketersediaan mushalla atau tempat beribadah	342	562	2,28	3,75	60,85
101	Ketersediaan kantin, mini market dan tempat foto copy	445	561	2,97	3,74	79,32
102	Tempat duduk di ruang tunggu rawat jalan mencukupi	418	563	2,79	3,75	74,25
103	Instalasi rawat jalan memiliki sirkulasi udara atau pendingin ruangan yang baik	530	561	3,53	3,74	94,47
104	Tersedia tempat sampah yang mencukupi di sekitar ruang tunggu rawat jalan	562	565	3,75	3,77	99,47
105	Tersedia media untuk penyampaian keluhan (kotak saran, sms, whatsapp messenger) yg dapat digunakan.	529	565	3,53	3,77	93,63

Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa:

1. Tingkat kesesuaian pasien rawat jalan RSUD Dr. M. Zein Painan (Tki) terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di RSUD Dr. M. Zein Painan tahun 2020 berkisar antara 62.48% sampai 104.86%.
2. Dari 105 atribut tersebut terdapat nilai kepuasan tertinggi yaitu atribut no.144 (kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan (untuk

pasien BPJS)) dan nilai kepuasan terendah terdapat pada atribut no.7 (kebersihan kamar mandi).

Diagram Kartesius



Gambar 4. Diagram Kartesius Survey Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Zein Painan tahun 2020

Dari gambar 4 terlihat bahwa letak atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan Pasien Rawat Jalan diatas terbagi atas 4 bagian yaitu:

1. Kuadran A

Kuadran A adalah kuadran yang menyatakan apabila atribut-atribut dimensi kepuasan berada pada kuadran ini berarti kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien belum memuaskan/ belum sesuai dengan harapan sedangkan dimensi ini sangat diharapkan

kesempurnaanya pelayanan RSUD Dr. M. Zein Painan dan dianggap sebagai faktor penentu kepuasannya. Berdasarkan hasil survey dimensi yang ada pada kuadran A tersebut adalah berdasarkan skala prioritas:

Kuadran A

No	Atribut
4	Kebersihan ruangan di Rumah Sakit
5	Ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat
6	Tersedia ruang tunggu rawat jalan
7	Kebersihan kamar mandi
8	Kebersihan tempat tidur, sarung bantal untuk pelayanan rehabilitasi medic terjaga kebersihannya
37	Waktu tunggu dirawat jalan ≤ 60 menit
60	Rehabilitasi medik memberikan penyuluhan sehubungan dengan terapi yang dilakukan dengan jelas dan bias dimengerti
65	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (Berdasarkan antrian)
100	Ketersediaan mushalla atau tempat beribadah
102	Tempat duduk di ruang tunggu rawat jalan mencukupi
105	Tersedia media untuk penyampaian keluhan (kotak saran, sms, whatsapp messenger) yg dapat digunakan.

2. Kuadran B

Kuadran B adalah kuadran yang menyatakan apabila atribut-atribut dimensi kepuasan berada pada kuadran ini berarti kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien memuaskan/ sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil survey dimensi yang ada pada kuadran B tersebut adalah:

Kuadran B

No	Atribut
1	Setiap kunjungan anda menggunakan / memakai nomor kartu rekam medis yang sama
2	Pemeriksaan Penunjang diberikan oleh dokter bila diperlukan (labor, Rontgen, EEG)
3	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
5	Ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat
7	Kebersihan kamar mandi
9	Penampilan dokter bersih dan rapi
10	Penampilan perawat bersih dan rapi
11	Penampilan petugas rehabilitasi medik bersih dan rapi
12	Penampilan petugas kebersihan bersih dan rapi
13	Memiliki ruangan tunggu yang aman

- 14 Keamanan dalam lingkungan rumah sakit
- 34 Petugas Keuangan/ kasir berada ditempat saat pelayanan
- 43 Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (untuk pasien umum)
- 44 Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan (untuk pasien BPJS)
- 45 Kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan
- 66 Dokter bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan
- 67 Perawat bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan
- 68 Petugas apotik bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan

3. Kuadran C

Pada Kuadran C ini adalah kuadran yang menyatakan apabila atribut-atribut dimensi kepuasan dimana kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien sangat memuaskan/ melebihi dengan harapan. Berdasarkan hasil survey dimensi yang ada pada kuadran C tersebut adalah:

Kuadran C

- | No | Atribut |
|----|--|
| 15 | Tersedia cuci tangan disetiap instalasi |
| 30 | Dokter berada ditempat saat pelayanan |
| 31 | Perawat berada ditempat saat pelayanan |
| 32 | Petugas apotik berada ditempat saat pelayanan |
| 33 | Satpam berada ditempat saat pelayanan |
| 46 | RS memberikan solusi/ alternatif kepada pasien dan keluarga pasien untuk ketidakmampuan bayar terhadap pelayanan |
| 49 | Cleaning service menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal |
| 50 | Satpam menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal |
| 53 | Dokter memeriksa dan mendiagnosa penyakit pasien |
| 61 | Petugas keperawatan memberikan informasi prosedur pelayanan dengan jelas |

4. Kuadran D

Kuadran D berarti kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien memuaskan/sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil survey dimensi yang ada pada kuadran D tersebut adalah:

Atribut yang termasuk pada kuadran ini adalah:

Kuadran D

- | No | Atribut |
|----|---|
| 16 | Tersedia papan informasi tentang prosedur layanan |
| 17 | Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik penyakit dalam jam buka |

- dan tutup
- 18 Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik anak jam buka dan tutup
 - 19 Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik kebidanan dan kandungan jam buka dan tutup
 - 20 Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik bedah jam buka dan tutup
 - 25 Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik psikiatri/ jiwa jam buka dan tutup
 - 27 Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik gigi jam buka dan tutup
 - 28 Tersedia papan informasi tentang tarif layanan
 - 36 Prosedur penerimaan pasien oleh petugas rekam medis (pendaftaran) dilakukan dengan cepat dan tepat.
 - 59 Petugas MR (pendaftaran) memberikan informasi prosedur pelayanan dengan jelas
 - 99 Ketersediaan toilet
 - 101 Ketersediaan kantin, mini market dan tempat foto copy
 - 103 Instalasi rawat jalan memiliki sirkulasi udara atau pendingin ruangan yang baik

c. Kinerja yang terpuji pada rawat jalan

Dimensi kuadran B adalah kuadran yang menyatakan apabila atribut-atribut dimensi kepuasan berada pada kuadran ini berarti kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien memuaskan/ sesuai dengan harapan. Pada kuadran ini terdapat 18 atribut yang dinilai responden memiliki kinerja yang memuaskan yaitu; setiap kunjungan anda menggunakan / memakai nomor kartu rekam medis yang sama, pemeriksaan penunjang diberikan oleh dokter bila diperlukan (labor, Rontgen, EEG), kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat, kebersihan kamar mandi, penampilan dokter bersih dan rapi, penampilan perawat bersih dan rapi, Penampilan petugas rehabilitasi medik bersih dan rapi, penampilan petugas kebersihan bersih dan rapi, memiliki ruangan tunggu yang aman, keamanan dalam lingkungan rumah sakit, petugas keuangan/ kasir berada ditempat saat pelayanan, kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (untuk pasien umum), kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan (untuk pasien BPJS), kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan, dokter bersikap ramah, sopan dan bersahabat

dalam memberikan pelayanan, perawat bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan dan petugas apotik bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan.

d. Kinerja yang masih memerlukan perhatian

Kuadran A adalah kuadran yang menyatakan apabila atribut-atribut dimensi kepuasan berada pada kuadran ini berarti kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien belum memuaskan/belum sesuai dengan harapan sedangkan dimensi ini sangat diharapkan kesempurnaannya pelayanan RSUD Dr. M. Zein Painan dan dianggap sebagai faktor penentu kepuasannya. Pada kuadran ini terdapat 11 atribut yang dirasakan responden belum memuaskan yaitu; kebersihan ruangan di rumah sakit, ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat, tersedia ruang tunggu rawat jalan, kebersihan kamar mandi, kebersihan tempat tidur, sarung bantal untuk pelayanan rehabilitasi medik terjaga kebersihannya, waktu tunggu dirawat jalan ≤ 60 menit, rehabilitasi medik memberikan penyuluhan sehubungan dengan terapi yang dilakukan dengan jelas dan bias dimengerti, keadilan dalam mendapatkan pelayanan (berdasarkan antrian), ketersediaan mushalla atau tempat beribadah, tempat duduk di ruang tunggu rawat jalan mencukupi dan tersedia media untuk penyampaian keluhan (kotak saran, sms, whatsapp messenger) yg dapat digunakan.

**Tabel 5. PEMETAAN ALUR PERMASALAHAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RSUD M. ZEIN PAINAN TAHUN 2020**

Atribut	Atribut Berdasarkan Kelompok	Rekomendasi
Persyaratan pelayanan (33,33%) 1. Kebersihan ruangan di Rumah Sakit 2. Ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat 3. Tersedia ruang tunggu rawat jalan 4. Kebersihan kamar mandi 5. Kebersihan tempat tidur, sarung bantal untuk pelayanan rehabilitasi medic terjaga kebersihannya Waktu pelayanan (7,69%) Waktu tunggu dirawat jalan ≤ 60 menit Kompetensi pelayanan (16,67%) Rehabilitasi medik memberikan penyuluhan sehubungan dengan terapi yang dilakukan dengan jelas dan bisa dimengerti Perilaku pelaksana (14,28%) Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (berdasarkan antrian) Sarana dan prasarana (30%) 1. Ketersediaan mushalla atau tempat beribadah 2. Tempat duduk di ruang tunggu rawat jalan mencukupi 3. Tersedia media untuk penyampaian keluhan (kotak saran, sms, whatsapp messenger) yg dapat digunakan	Proses pelayanan 1. Kebersihan ruangan di Rumah Sakit 2. Ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat 3. Tersedia ruang tunggu rawat jalan 4. Kebersihan kamar mandi 5. Kebersihan tempat tidur, sarung bantal untuk pelayanan rehabilitasi medic terjaga kebersihannya 6. Waktu tunggu dirawat jalan ≤ 60 menit 7. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (berdasarkan antrian) Manajemen keluhan 1. Rehabilitasi medik memberikan penyuluhan sehubungan dengan terapi yang dilakukan dengan jelas dan bisa dimengerti 2. Ketersediaan mushalla atau tempat beribadah 3. Tempat duduk di ruang tunggu rawat jalan mencukupi 4. Tersedia media untuk penyampaian keluhan (kotak saran, sms, whatsapp messenger) yg dapat digunakan.	1. Petugas kebersihan rutin membersihkan ruangan berdasarkan tiap interval waktu seperti per jam dan sebagainya 2. Memasang himbauan untuk menjaga kebersihan berupa poster dan lainnya 3. Memperbaiki tata ruang untuk memaksimalkan sirkulasi udara 4. Memaksimalkan ruangan yang terbatas untuk keleluasan pasien dan keluarganya 5. Memaksimalkan keterbatasan ruangan dengan menempatkan ruang tunggu dan menambah kursi ruang tunggu diluar 6. Petugas kebersihan rutin membersihkan kamar mandi berdasarkan interval waktu seperti per jam dan sebagainya 7. Memasang himbauan untuk menjaga kebersihan berupa poster dan lainnya 8. Ketersediaan air bersih, sabun dan tissue toilet 9. Petugas rutin membersihkan tempat tidur, sarung bantal untuk pelayanan rehabilitasi dan di ruangan poliklinik 10. Komitmen dokter spesialis terhadap waktu mulai pelayanan untuk tidak terlambat 11. Komitmen petugas dalam memberikan pelayanan berdasarkan nomor antrian secara adil. 1. Petugas rehabilitasi medik memberikan penyuluhan dan menginformasikan sehubungan dengan terapi yang diberikan dengan jelas dan dimengerti dan memberikan kesempatan pasien untuk bertanya 2. Memaksimalkan ruangan yang terbatas dengan menyediakan ruangan kecil untuk beribadah 3. Menambah kursi ruang tunggu rawat jalan 4. Penyediaan media penyampaian keluhan/ kotak saran ditempat yang mudah terlihat dan dijangkau 5. Penyediaan fasilitas alat tulis yang lengkap pada kotak saran

7.2.2 Rawat Inap

a. Karakteristik Responden

Karakteristik Pasien Rawat inap di RSUD Dr. M. Zein Painan dapat digambarkan sebagai berikut:

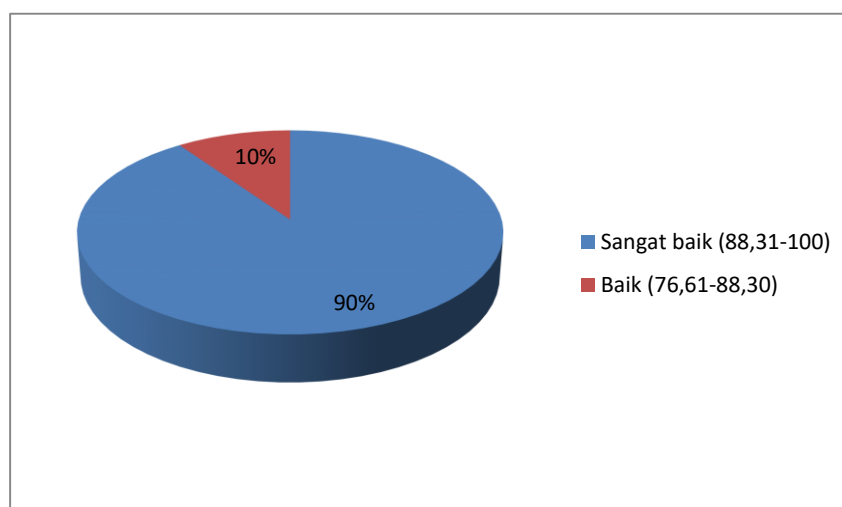
Tabel 6. Distribusi Karakteristik Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. M. Zein Painan Tahun 2020

No.	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
A.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	65	43,3
	Perempuan	85	56,7
B.	Umur		
	< 20	18	12
	20 – 39 th	46	30,7
	40 – 59 th	55	36,7
	> 60 th	31	20,7
C.	Pekerjaan		
	Tidak/Belum Bekerja	74	49,3
	Buruh	10	6,7
	Petani	31	20,7
	Dagang	12	8,0
	Swasta	16	10,7
	PNS/TNI/POLRI	7	4,7
D.	Pendidikan		
	Tidak Sekolah	6	4,0
	SD	29	19,3
	SMP	49	32,7
	SMA	55	36,7
	D3/S1	11	7,3
	S2/S3	-	
E.	Tempat Tinggal		
	Dalam Kota	149	99,3
	Luar Kota	1	0,7
F.	Status Bayar		
	BPJS Kesehatan	141	94,0
	Umum	9	6,0
G	Pasien		
	Lama	98	65,3
	Baru	52	34,7
	Total	150	100

Gambaran karakteristik pasien di RSUD Dr. M. Zein Painan adalah sebagian besar pasien berjenis kelamin perempuan (56,7%). Berdasarkan kategori umur, umur yang terbanyak adalah 40-59 tahun (36,7%). Pekerjaan pasien sebagian besar adalah tidak/belum bekerja (49,3%), pendidikan pasien sebagian besar adalah SMA (36,7%), dan hanya satu orang pasien tinggal di luar kota. Pasien sebagian besar menggunakan kartu BPJS (94%). Lebih dari separuh pasien tergolong pasien lama (65,3%).

b. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. M. Zein Painan

Berdasarkan penelitian, didapatkan hasil survey mengenai kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Dr. M. Zein Painan adalah sebagai berikut:



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. M. Zein Painan Tahun 2020

Pada gambar 5. menunjukkan bahwa persentase pasien yang mendapatkan pelayanan sangat baik di Instalasi Rawat inap RSUD Dr. M. Zein Painan adalah sebesar 90%, sedangkan pasien yang mendapat pelayanan yang baik sebesar 10%.

Analisis tingkat kepuasan ini dilakukan untuk mengetahui rata-rata dari keseluruhan penilaian pasien terhadap suatu atribut. Hasil analisis harapan dan kinerja dapat dilihat pada tabel 7 berikut.

Tabel 7. Interpretasi Tingkat Kepuasan Responden Pasien Rawat Inap per Atribut di RSUD Dr. M. Zein Painan

No	Atribut	Xi	Yi	X	Y	Tki (%)
1	Persyaratan					
1	Pemeriksaan Penunjang diberikan oleh dokter bila diperlukan (labor, Rontgen, EEG)	456	519	3,04	3,46	87,86
2	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (Maksudnya adalah 3 persyaratan untuk BPJS dan Umum berlaku sama)	456	520	3,04	3,47	87,69
3	Kebersihan ruangan di Rumah Sakit	462	520	3,08	3,47	88,85
4	Ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat	461	518	3,07	3,45	89,00
5	Tersedia ruang tunggu rawat inap	461	516	3,07	3,44	89,34
6	Kebersihan Kamar mandi	461	519	3,07	3,46	88,82
7	Kebersihan tempat tidur, sarung bantal dan alas kasur di rawat inap yang bersih	460	519	3,07	3,46	88,63
8	Penampilan petugas bersih dan rapi	463	521	3,09	3,47	88,87
9	Memiliki ruangan tunggu yang aman	460	517	3,07	3,45	88,97
10	Keamanan dalam lingkungan rumah sakit	461	522	3,07	3,48	88,31
11	Tersedia cuci tangan di setiap ruangan	462	517	3,08	3,45	89,36
2	Prosedur					
12	Tersedia papan informasi tentang prosedur layanan.	457	512	3,05	3,41	89,26
13	Tersedia papan informasi tentang tarif layanan	459	512	3,06	3,41	89,65
14	Tersedia petunjuk arah ke ruangan layanan dengan jelas	457	510	3,05	3,40	89,61
15	Tersedia papan informasi tentang dokter ruangan yang bertugas	456	511	3,04	3,41	89,24
16	Tersedia papan informasi tentang perawat ruangan yang bertugas	455	511	3,03	3,41	89,04
17	Tersedia media untuk penyampaian keluhan (kotak saran, sms) yg dapat digunakan.	455	512	3,03	3,41	88,87
3.	Waktu Pelayanan					
18	Dokter berada ditempat saat pelayanan.	456	507	3,04	3,38	89,94
19	Perawat berada ditempat saat pelayanan.	456	509	3,04	3,39	89,59
20	Satpam berada ditempat saat pelayanan	454	507	3,03	3,38	89,55
21	Petugas Keuangan/ kasir berada ditempat pada saat jadwal pulang pasien	311	351	3,02	3,38	89,46
22	Petugas laboratorium berada ditempat pada saat pelayanan pemeriksaan ulang laboratorium	449	508	3,01	3,39	88,98
23	Waktu tunggu labor < 2 jam	411	518	2,74	3,45	79,34
24	Pelayanan labor langsung dilayani oleh petugas labor	454	509	3,03	3,39	89,19
25	Pemeriksaan labor dilakukan dengan cepat dan tepat oleh petugas labor	455	509	3,03	3,39	89,39
26	Prosedur penerimaan pasien oleh petugas MR (pendaftaran) dilakukan dengan cepat dan tepat.	458	510	3,05	3,40	89,80
27	Tindakan keperawatan dilakukan oleh perawat dengan cepat dan tepat.	458	509	3,05	3,39	89,98
28	Pelayanan apotik melalui perawat dilakukan dengan cepat dan tepat	451	506	3,01	3,37	89,13
29	Pelayanan dilakukan Satpam dengan cepat dan tepat	453	508	3,02	3,39	89,17

No	Atribut	Xi	Yi	X	Y	Tki (%)
30	Ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien sudah terjadwal	457	508	3,05	3,39	89,96
31	Bertemu dokter spesialis setiap ada jadwal dokter spesialis	453	510	3,02	3,40	88,82
4.	Biaya/Tarif					
32	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (untuk pasien Umum)	168	181	3,05	3,23	94,51
33	Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan (untuk pasien BPJS)	315	350	3,09	3,40	90,88
34	Kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan	323	358	3,08	3,41	90,22
35.	Solusi terhadap ketidakmampuan bayar oleh pasien	319	354	3,04	3,37	90,11
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan					
36	Dokter menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal dan papan nama	467	506	3,11	3,40	91,68
37	Perawat menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal	467	509	3,11	3,39	91,75
38	Cleaning Service menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal	465	505	3,10	3,37	92,08
39	Satpam menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal	461	503	3,07	3,35	91,65
40	Petugas Keuangan/ kasir menggunakan atribut yang mudah dikenal	430	501	2,89	3,36	85,83
41	Petugas rekam medis (pendaftaran) menggunakan atribut yang mudah dikenal	444	504	2,96	3,36	88,10
42	Dokter memeriksa dan mendiagnosa penyakit pasien	457	510	3,05	3,40	89,61
43	Perawat mendampingi pasien dalam pelayanan kesehatan	458	509	3,05	3,39	89,98
44	Petugas Apotek bertanggung jawab memberikan obat pasien dan memberikan penjelasan cara penggunaan obat melalui perawat.	456	508	3,04	3,39	89,76
45	Petugas Kebersihan bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan rumah sakit	458	506	3,05	3,37	90,51
46	Satpam bertanggung jawab terhadap keamanan lingkungan rumah sakit	455	505	3,03	3,37	90,10
47	Petugas labor menggunakan APD (jas labor, masker, sarung tangan dan sepatu)	458	508	3,05	3,39	90,16
6	Kompetensi Pelaksana					
48	Kemampuan petugas MR (pendaftaran) memberikan informasi prosedur pelayanan	456	504	3,04	3,36	90,48
49	Kemampuan dan keterampilan Dokter dalam menanggapi keluhan penyakit pasien & pengobatan yang diberikan	458	505	3,05	3,37	90,69
50	Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas tentang penyakit anda	458	510	3,05	3,40	89,80
51	Kemampuan Perawat memberikan penyuluhan keperawatan sehubungan dengan penyakit anda	437	509	2,91	3,39	85,85
52	Petugas labor memberikan informasi pelayanan dengan jelas	428	512	2,85	3,41	83,59
53	Petugas labor memberikan penyuluhan dengan jelas dan bias dimengerti	415	511	2,77	3,41	81,21
54	Petugas labor menyampaikan hasil pemeriksaan dengan akurat dan tepat	414	511	2,76	3,41	81,02
7	Prilaku Pelaksana					
55	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (Berdasarkan antrian)	453	510	3,02	3,40	88,82
56	Dokter bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	465	509	3,10	3,39	91,36
57	Perawat bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	459	503	3,06	3,35	91,25
58	Petugas Keuangan/ kasir bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	415	470	3,03	3,36	90,23
59	Petugas rekam medis (pendaftaran) bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	446	501	2,97	3,34	89,02

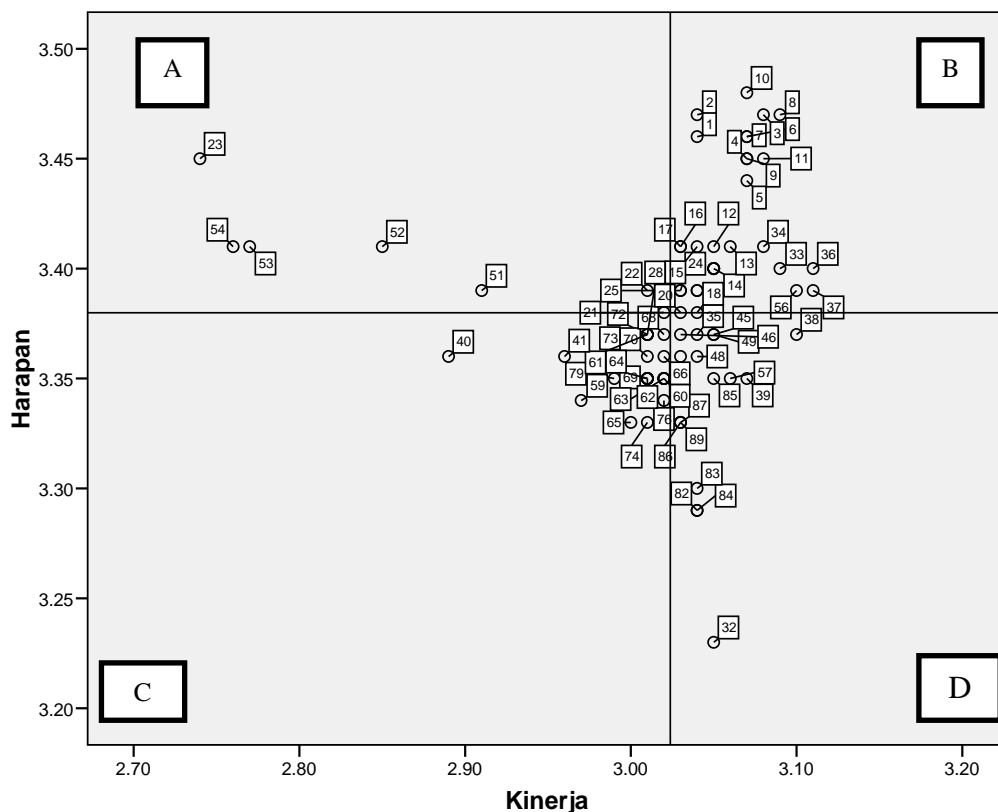
No	Atribut	Xi	Yi	X	Y	Tki (%)
60	Satpam bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	453	503	3,02	3,35	90,06
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan					
	Commitment					
61	Keluhan yang dialami bapak/ibu/sdr ditanggapi oleh pihak RS.	452	505	3,01	3,37	89,50
62	Tanggapan/respon dari RS apa sudah cukup baik.	451	502	3,01	3,35	89,84
63	Rumah sakit cepat tanggap menangani keluhan pasien.	453	503	3,02	3,35	90,06
64	Bapak/ibu/sdr mengatakan sesuatu yang bernilai baik tentang RS ini pada orang lain.	452	502	3,01	3,35	90,04
65	Rumah sakit bertanggung jawab akan keluhan pasien.	450	499	3,00	3,33	90,18
	Fairness					
66	Bapak/ibu/sdr diberi tahu cara untuk menyampaikan keluhan pada RS.	453	504	3,02	3,36	89,88
67	Setiap pasien mempunyai kesempatan yang sama untuk menyampaikan keluhan.	453	503	3,02	3,35	90,06
68	Keluhan bapak/ibu/sdr sampaikan dijaga kerahasiaannya oleh RS.	453	505	3,02	3,37	89,70
69	Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan tetap mendapatkan perlakuan yang baik dari para petugas RS.	451	502	3,01	3,35	89,84
70	Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan, pihak RS menindaklanjuti tanpa memandang jabatan dan status sosial.	452	504	3,01	3,36	89,68
	Access					
71	Petugas rawat inap memberikan penjelasan memadai berkenaan dengan keluhan bapak/ibu/sdr.	453	508	3,02	3,39	89,17
72	Penjelasan yang diberikan kepada pasien memadai.	452	505	3,01	3,37	89,50
73	Penjelasan RS yang diterima pasien cukup jelas.	452	505	3,01	3,37	89,50
	Responsiveness					
74	Penanganan keluhan pasien sudah sesuai ketentuan RS.	452	500	3,01	3,33	90,40
75	Penanganan keluhan pasien sudah baik.	452	502	3,01	3,35	90,04
76	Bapak/ibu/sdr yakin bahwa keluhan sudah dijamin solusinya.	453	501	3,02	3,34	90,42
77	RS mengakui bertanggungjawab akan situasi dan sangat mendukung keluhan bapak/ibu/sdr.	451	502	3,01	3,35	89,84
	Effectiveness					
78	Ada perubahan yang cukup baik setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan.	455	503	3,03	3,35	90,46
79	RS ini peduli dengan kualitas penanganan keluhan bapak/ibu/sdr.	449	502	2,99	3,35	89,44
80	Seberapa bereputasi RS	452	503	3,01	3,35	89,86
81	Seberapa kompeten RS	453	503	3,02	3,35	90,06
	Accountability.					
82	Setiap keluhan yang bapak/ibu/sdr sampaikan betul-betul dihargai.	456	494	3,04	3,29	92,31
83	RS berempati pada kesusahan bapak/ibu/sdr.	456	495	3,04	3,30	92,12
84	Bapak/ibu/sdr puas dengan jawaban dari pihak RS.	456	494	3,04	3,29	92,31
9	Sarana dan Prasarana					
85.	Bagunan RS baik eksterior dan interiornya (dinding, pegangan rambat di dinding, lantai, plafon) sudah dibangun dengan baik untuk kenyamanan pasien.	457	502	3,05	3,35	91,04
86.	Suhu dan pencahayaan didalam ruang rawatan sudah baik.	455	500	3,03	3,33	91,00
87.	Toilet yang ada sudah baik dan bersih untuk kenyamanan pasien	455	500	3,03	3,33	91,00
88.	Toilet dilengkapi dengan pegangan rambat (handrail) tombol darurat (panic button) yang berfungsi.	453	502	3,02	3,35	90,24
89	Tempat parkir tersedia dengan baik.	455	500	3,03	3,33	91,00

No	Atribut	Xi	Yi	X	Y	Tki (%)
90	Petunjuk arah untuk keluar rumah sakit (exit) atau jalur evakuasi sudah tersedia di RS	455	502	3,03	3,35	90,64
91.	RS telah dilengkapi dengan sistem peringatan bahaya berupa penguat suara agar pasien/pengunjung bisa melakukan evakuasi/penyelamatan jika ada keadaan darurat.	454	503	3,03	3,35	90,26
92	RS menyediakan ruangan khusus untuk beribadah, seperti mushalla.	454	502	3,03	3,35	90,44

Dari tabel 7. dapat diketahui bahwa:

1. Tingkat kesesuaian pasien rawat inap RSUD Dr. M. Zein Painan (Tki) terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di RSUD Dr. M. Zein Painan tahun 2020 berkisar antara 79,34 % sampai 94,51 %.
2. Dari 92 atribut tersebut terdapat nilai kepuasan tertinggi yaitu atribut no. 32 (Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (untuk pasien Umum) dan nilai kepuasan terendah pada atribut no. 23 (Waktu tunggu labor < 2 jam).

Diagram Kartesius



Gambar 6. Diagram Kartesius Survey Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. M. Zein Painan tahun 2020

Dari gambar 6 terlihat bahwa letak atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan Pasien Rawat Inap diatas terbagi atas 4 bagian yaitu:

1. Kuadran A

Kuadran A adalah kuadran yang menyatakan apabila atribut-atribut dimensi kepuasan berada pada kuadran ini berarti kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien belum memuaskan/ belum sesuai dengan harapan sedangkan dimensi ini sangat diharapkan kesempurnaannya pelayanan RSUD Dr. M.Zein Painan dan dianggap sebagai faktor penentu kepuasannya. Berdasarkan hasil survey dimensi yang ada pada kuadran A tersebut adalah berdasarkan skala prioritas:

Kuadran A

- 17 Tersedia media untuk penyampaian keluhan (kotak saran, sms) yg dapat digunakan.
- 20 Satpam berada ditempat saat pelayanan
- 22 Petugas laboratorium berada ditempat pada saat pelayanan pemeriksaan ulang laboratorium
- 23 Waktu tunggu labor < 2 jam
- 25 Pemeriksaan labor dilakukan dengan cepat dan tepat oleh petugas labor
- 28 Pelayanan apotik melalui perawat dilakukan dengan cepat dan tepat
- 51 Kemampuan Perawat memberikan penyuluhan keperawatan sehubungan dengan penyakit anda
- 52 Petugas labor memberikan informasi pelayanan dengan jelas
- 53 Petugas labor memberikan penyuluhan dengan jelas dan bias dimengerti
- 54 Petugas labor menyampaikan hasil pemeriksaan dengan akurat dan tepat

2. Kuadran B

Kuadran B adalah kuadran yang menyatakan apabila atribut-atribut dimensi kepuasan berada pada kuadran ini berarti kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien memuaskan/ sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil survey dimensi yang ada pada kuadran B tersebut adalah:

Atribut-atribut yang termasuk pada kuadran ini adalah:

- 1 Pemeriksaan Penunjang diberikan oleh dokter bila diperlukan (labor, Rontgen, EEG)
- 2 Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
(Maksudnya adalah 3 persyaratan untuk BPJS dan Umum berlaku sama)
- 3 Kebersihan ruangan di Rumah Sakit
- 4 Ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat
- 6 Kebersihan Kamar mandi
- 7 Kebersihan tempat tidur, sarung bantal dan alas kasur di rawat inap yang bersih
- 8 Penampilan petugas bersih dan rapi

- 9 Memiliki ruangan tunggu yang aman
- 10 Keamanan dalam lingkungan rumah sakit
- 11 Tersedia cuci tangan disetiap ruangan
- 12 Tersedia papan informasi tentang prosedur layanan.
- 13 Tersedia papan informasi tentang tarif layanan
- 14 Tersedia petunjuk arah ke ruangan layanan dengan jelas
- 15 Tersedia papan informasi tentang dokter ruangan yang bertugas
- 16 Tersedia papan informasi tentang perawat ruangan yang bertugas
- 18 Dokter berada ditempat saat pelayanan.
- 24 Pelayanan labor langsung dilayani oleh petugas labor
- 33 Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan (untuk pasien BPJS)
- 34 Kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan
- 36 Dokter menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal dan papan nama
- 37 Perawat menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal
- 56 Dokter bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan

3. Kuadran C

Kuadran C adalah kuadran yang menyatakan apabila atribut-atribut dimensi kepuasan dimana kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien sangat memuaskan/ melebihi dengan harapan. Berdasarkan hasil survey dimensi yang ada pada kuadran C tersebut adalah:

Atribut yang termasuk pada kuadran ini adalah:

- 21 Petugas Keuangan/ kasir berada ditempat pada saat jadwal pulang pasien
- 40 Petugas Keuangan/ kasir menggunakan atribut yang mudah dikenal
- 41 Petugas rekam medis (pendaftaran) menggunakan atribut yang mudah dikenal
- 59 Petugas rekam medis (pendaftaran) bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan
- 61 Keluhan yang dialami bapak/ibu/sdr ditanggapi oleh pihak RS.
- 62 Tanggapan/respon dari RS apa sudah cukup baik.
- 63 Rumah sakit cepat tanggap menangani keluhan pasien.
- 64 Bapak/ibu/sdr mengatakan sesuatu yang bernilai baik tentang RS ini pada orang lain.
- 65 Rumah sakit bertanggung jawab akan keluhan pasien.
- 68 Keluhan bapak/ibu/sdr sampaikan dijaga kerahasiaannya oleh RS.
- 69 Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan tetap mendapatkan perlakuan yang baik dari para petugas RS.
- 70 Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan, pihak RS menindaklanjuti tanpa memandang jabatan dan status sosial.
- 72 Penjelasan yang diberikan kepada pasien memadai.
- 73 Penjelasan RS yang diterima pasien cukup jelas.
- 74 Penanganan keluhan pasien sudah sesuai ketentuan RS.
- 76 Bapak/ibu/sdr yakin bahwa keluhan sudah dijamin solusinya.
- 79 RS ini peduli dengan kualitas penanganan keluhan bapak/ibu/sdr.
- 86 Suhu dan pencahayaan didalam ruang rawatan sudah baik.

4. Kuadran D

Di kuadran D berarti kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien memuaskan/ sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil survey dimensi yang ada pada kuadran D tersebut adalah:

Atribut yang termasuk pada kuadran ini adalah:

- 32 Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (untuk pasien Umum)
- 35 Solusi terhadap ketidakmampuan bayar oleh pasien
- 38 Cleaning Service menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal
- 39 Satpam menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal
- 45 Petugas Kebersihan bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan rumah sakit
- 46 Satpam bertanggung jawab terhadap keamanan lingkungan rumah sakit
- 48 Kemampuan petugas MR (pendaftaran) memberikan informasi prosedur pelayanan
- 49 Kemampuan dan keterampilan Dokter dalam menanggapi keluhan penyakit pasien & pengobatan yang diberikan
- 57 Perawat bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan
- 60 Satpam bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan
- 66 Bapak/ibu/sdr diberi tahu cara untuk menyampaikan keluhan pada RS.
- 82 Setiap keluhan yang bapak/ibu/sdr sampaikan betul-betul dihargai.
- 83 RS berempati pada kesusahan bapak/ibu/sdr.
- 84 Bapak/ibu/sdr puas dengan jawaban dari pihak RS.
- 85 Bagunan RS baik eksterior dan interiornya (dinding, pegangan rambat di dinding, lantai, plafon) sudah dibangun dengan baik untuk kenyamanan pasien.
- 87 Toilet yang ada sudah baik dan bersih untuk kenyamanan pasien
- 89 Tempat parkir tersedia dengan baik.

c. Kinerja Yang Terpuji Pada Rawat Inap

Dimensi kuadran B adalah kuadran yang menyatakan apabila atribut-atribut dimensi kepuasan berada pada kuadran ini berarti kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien memuaskan/ sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil survey dimensi terdapat yang ada pada kuadran B tersebut ada 22 atribut, yaitu: pemeriksaan penunjang diberikan oleh dokter bila diperlukan (labor, Rontgen, EEG), kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (Maksudnya adalah 3 persyaratan untuk BPJS dan Umum berlaku sama), kebersihan ruangan di Rumah Sakit, ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat, kebersihan kamar mandi, tempat tidur, sarung bantal dan alas kasur yang bersih, penampilan petugas bersih dan rapi, ruang tunggu yang aman, lingkungan RS yang aman, tersedia cuci tangan di setiap ruangan,

papan informasi tarif dan prosedur pelayanan, petunjuk arah ke ruangan layanan jelas, papan informasi tentang dokter dan perawat ruangan yang bertugas, dokter berada ditempat saat pelayanan, pelayanan labor langsung dilayani oleh petugas labor, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (untuk pasien BPJS), kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan, perawat dan dokter menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal dan papan nama, dokter bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan.

d. Kinerja yang masih memerlukan perhatian

Kuadran A adalah kuadran yang menyatakan apabila atribut-atribut dimensi kepuasan berada pada kuadran ini berarti kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien belum memuaskan/ belum sesuai dengan harapan sedangkan dimensi ini sangat diharapkan kesempurnaannya dalam pelayanan RSUD Dr. M. Zein Painan dan dianggap sebagai faktor penentu kepuasannya. Berdasarkan hasil survey dimensi yang ada pada kuadran A tersebut sebanyak 10 atribut, yaitu belum tersedia media untuk penyampaian keluhan (kotak saran, sms) yg dapat digunakan, satpam dan petugas labor kadang belum berada di tempat saat pelayanan, waktu tunggu labor belum < 2 jam, pemeriksaan labor belum dilakukan dengan cepat dan tepat oleh petugas labor, pelayanan apotik melalui perawat belum dilakukan dengan cepat dan tepat, perawat belum mampu memberikan penyuluhan keperawatan sehubungan dengan penyakit pasien, petugas labor belum memberikan informasi pelayanan dan penyuluhan dengan jelas dan bisa dimengerti, petugas labor belum menyampaikan hasil pemeriksaan dengan akurat dan tepat.

**Tabel 8 PEMETAAN ALUR PERMASALAHAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI RSUD M. ZEIN PAINAN TAHUN 2020**

Atribut	Atribut Berdasarkan Kelompok	Rekomendasi
Prosedur (16,67%) 1. Tersedia media untuk penyampaian keluhan (kotak saran, sms) yg dapat digunakan. Waktu Pelayanan (35,71%) 1. Satpam berada ditempat saat pelayanan 2. Petugas laboratorium berada ditempat pada saat pelayanan pemeriksaan ulang laboratorium 3. Waktu tunggu labor < 2 jam 4. Pemeriksaan labor dilakukan dengan cepat dan tepat oleh petugas labor 5. Pelayanan apotik melalui perawat dilakukan dengan cepat dan tepat. Kompetensi Pelaksana (57,14%) 1. Kemampuan Perawat memberikan penyuluhan keperawatan sehubungan dengan penyakit anda. 2. Petugas labor memberikan informasi pelayanan dengan jelas 3. Petugas labor memberikan penyuluhan dengan jelas dan bisa dimengerti 4. Petugas labor menyampaikan hasil pemeriksaan dengan akurat dan tepat.	Proses Pelayanan 1. Satpam berada ditempat saat pelayanan. 2. Petugas laboratorium berada ditempat pada saat pelayanan pemeriksaan ulang laboratorium. 3. Pelayanan apotik melalui perawat dilakukan dengan cepat dan tepat. Manajemen Keluhan 1. Tersedia media untuk penyampaian keluhan (kotak saran, sms) yg dapat digunakan. 2. Waktu tunggu labor < 2 jam 3. Pemeriksaan labor dilakukan dengan cepat dan tepat oleh petugas labor. Mutu Pelayanan 1. Kemampuan Perawat memberikan penyuluhan keperawatan sehubungan dengan penyakit anda. 2. Petugas labor memberikan informasi pelayanan dengan jelas 3. Petugas labor memberikan penyuluhan dengan jelas dan bisa dimengerti	1. Satpam diharapkan berada diposnya saat bertugas. 2. Petugas labor diharapkan selalu berada di posnya saat bertugas, jika meninggalkan ruangan bisa bergantian dengan petugas labor lainnya. 3. Diharapkan perawat memberikan obat kepada pasien tepat waktu. 1. Menempelkan nomor SMS untuk menyampaikan keluhan didinding yang mudah terlihat di setiap kamar rawat. 2. Meningkatkan pelayanan petugas labor. 1. Perawat diharapkan menyampaikan penyuluhan kepada pasien dengan lebih baik agar pasien mengerti dengan kondisinya. 2. Petugas labor diharapkan memberikan penjelasan kepada pasien dengan lebih baik sehingga pasien mengerti.

7.2.3. IGD

a. Karakteristik Responden

Karakteristik Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Zein Painan dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 9. Distribusi Karakteristik Pasien IGD di RSUD Dr. M. Zein Painan Tahun 2020

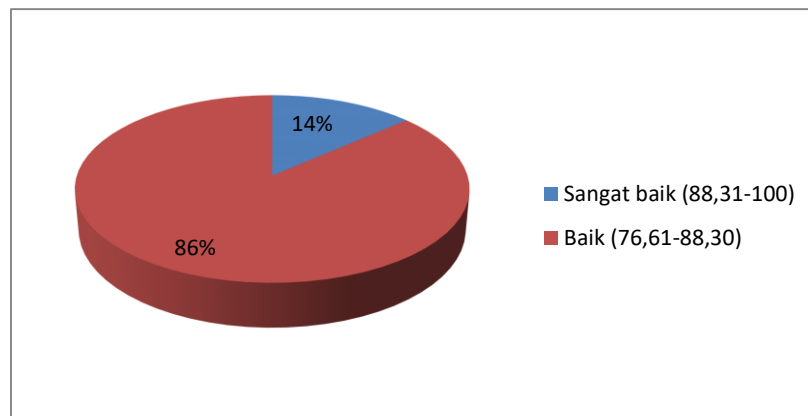
No.	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
A.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	56	37,3
	Perempuan	94	62,7
B.	Umur		
	< 20	7	4,7
	20 - 39 th	51	34,0
	40 - 59 th	61	40,7
	> 60 th	31	20,7
C.	Pekerjaan		
	Tidak/Belum Bekerja	87	57,3
	Buruh	7	4,7
	Petani	16	10,7
	Dagang	11	7,3
	Swasta	24	16,0
	PNS/TNI/POLRI	6	4,0
D.	Pendidikan		
	Tidak Sekolah	2	1,3
	SD	23	15,3
	SMP	25	16,7
	SMA	90	60,0
	D3/S1	8	5,3
	S2/S3	2	1,3
E.	Tempat Tinggal		
	Dalam Kota	150	100
	Luar Kota	-	-
	Total	150	100
F.	Status Bayar		
	BPJS Kesehatan	103	68,7
	Umum	47	31,3
G	Pasien		
	Lama	67	44,7
	Baru	83	55,3
	Total	150	100

Gambaran karakteristik pasien IGD RSUD Dr. M. Zein Painan di adalah sebagian besar pasien berjenis kelamin perempuan sebesar 62,7%. Berdasarkan

kategori umur, umur yang terbanyak adalah 40-59 tahun sebesar 40,7%. Pekerjaan pasien sebagian besar adalah tidak/belum bekerja sebesar 57,3%, pendidikan pasien sebagian besar adalah SMA sebesar 60% dan semua pasien berada di dalam kota. Pasien Sebagian besar menggunakan kartu BPJS sebesar 68,7%. Lebih dari separuh pasien tergolong pasien baru sebesar 55,3%.

b. Tingkat Kepuasan Pasien IGD di RSUD Dr. M. Zein Painan

Berdasarkan Penelitian, didapatkan hasil survey mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Dr. M. Zein Painan adalah sebagai berikut:



Gambar 7. Tingkat Kepuasan Pasien IGD di RSUD Dr. M. Zein Painan Tahun 2020

Pada gambar 7. menunjukkan bahwa persentase pasien yang mendapatkan pelayanan baik di Instalasi IGD RSUD Dr. M. Zein Painan sebesar 86%, sedangkan pasien yang mendapat pelayanan sangat baik sebesar 14 %.

Analisis tingkat kepuasan ini dilakukan untuk mengetahui rata-rata dari keseluruhan penilaian pasien terhadap suatu atribut. Hasil analisis harapan dan kinerja dapat dilihat pada tabel 10 berikut.

Tabel 10. Interpretasi Tingkat Kepuasan Responden Pasien IGD per Atribut di RSUD Dr. M. Zein Painan Tahun 2020

No	Atribut	Xi	Yi	X	Y	Tki (%)
A.	Persyaratan Pelayanan					
1	Setiap kunjungan anda menggunakan / memakai nomor kartu rekam medis yang sama	472	548	3,15	3,65	86,13
2	Pemeriksaan Penunjang diberikan oleh dokter bila diperlukan (labor, Rontgen, EEG)	476	563	3,17	3,75	84,55
3	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	474	572	3,16	3,81	82,87
4	Kebersihan ruangan di Rumah Sakit	494	584	3,29	3,89	84,59
5	Ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat	484	586	3,23	3,91	82,59
6	Tersedia ruang tunggu IGD	475	575	3,17	3,83	82,61
7	Kebersihan kamar mandi	451	580	3,01	3,87	77,76
8	Kebersihan tempat tidur, sarung bantal untuk pelayanan rehabilitasi medic terjaga kebersihannya	476	579	3,17	3,86	82,21
9	Penampilan dokter bersih dan rapi	515	575	3,43	3,83	89,57
10	Penampilan perawat bersih dan rapi	519	584	3,46	3,89	88,87
11	Penampilan petugas rehabilitasi medik bersih dan rapi	509	573	3,39	3,82	88,83
12	Penampilan petugas kebersihan bersih dan rapi	510	573	3,40	3,82	89,01
13	Memiliki ruangan tunggu yang aman	486	571	3,24	3,81	85,11
14	Keamanan dalam lingkungan rumah sakit	491	577	3,27	3,85	85,10
15	Tersedia sabun dan sarana cuci tangan	492	570	3,28	3,80	86,32
B.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan					
16	Tersedia papan informasi tentang prosedur layanan	460	523	3,07	3,49	87,95
17	Tersedia papan informasi tentang alur pelayanan	457	523	3,05	3,49	87,38
18	Tersedia papan informasi tentang jadwal dokter	457	524	3,05	3,49	87,21
19	Tersedia papan informasi tentang tarif layanan	456	523	3,04	3,49	87,19
20	Tersedia petunjuk arah ke ruangan layanan dengan jelas	463	525	3,09	3,50	88,19
21	Tersedia media untuk penyampaian keluhan (kotak saran, sms) yg dapat digunakan.	459	524	3,06	3,49	87,60
C.	Waktu Pelayanan					
22	Dokter berada ditempat saat pelayanan	533	597	3,55	3,98	89,28
23	Perawat berada ditempat saat pelayanan	535	594	3,57	3,96	90,07
24	Petugas laboratorium berada ditempat pada saat pelayanan pemeriksaan ulang laboratorium	508	588	3,39	3,92	86,39
25	Waktu tunggu labor < 2 jam	483	589	3,22	3,93	82,00
26	Pelayanan labor langsung dilayani oleh petugas labor	504	588	3,36	3,92	85,71
27	Pemeriksaan labor dilakukan dengan cepat dan tepat oleh petugas labor	482	572	3,21	3,81	84,27
28	Satpam berada ditempat saat pelayanan	472	570	3,15	3,80	82,81
29	Petugas Keuangan/ kasir berada ditempat saat pelayanan	482	568	3,21	3,79	84,86
30	petugas rekam medis (pendaftaran) berada ditempat saat pelayanan	487	572	3,25	3,81	85,14
31	Prosedur penerimaan pasien oleh petugas MR (pendaftaran) dilakukan dengan cepat dan tepat.	489	569	3,26	3,79	85,94
32	Tindakan keperawatan dilakukan oleh perawat dengan cepat dan tepat.	508	594	3,39	3,96	85,52
33	Setiap resep yang masuk apotik langsung dilayani	508	592	3,39	3,95	85,81
34	Pelayanan dilakukan Satpam dengan cepat tanggap	487	580	3,25	3,87	83,97
35	Kecepatan waktu dalam memberikan informasi tentang tagihan pasien <2 jam	465	581	3,10	3,87	80,03

No	Atribut	Xi	Yi	X	Y	Tki (%)
D.	Biaya/Tarif					
36	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (untuk pasien umum)	163	183	3,13	3,89	80,51
37	Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan (untuk pasien BPJS)	312	401	3,12	3,89	80,14
38	Kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan	462	586	3,08	3,91	78,84
E.	Produksi, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan					
39	Dokter menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal	486	566	3,24	3,77	85,87
40	Perawat menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal	492	569	3,28	3,79	86,47
41	Cleaning service menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal	481	562	3,21	3,75	85,59
42	Satpam menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal	489	567	3,26	3,78	86,24
43	Petugas keuangan/ kasir menggunakan atribut yang mudah dikenal	473	561	3,15	3,74	84,31
44	Petugas rekam medis (pendaftaran) menggunakan atribut yang mudah dikenal	473	560	3,15	3,73	84,46
45	Dokter memeriksa dan mendiagnosa penyakit pasien	499	587	3,33	3,91	85,01
46	Pemberi pelayanan di poliklinik adalah dokter spesialis	501	587	3,34	3,91	85,35
47	Perawat mendampingi pasien dalam pelayanan kesehatan	502	585	3,35	3,90	85,81
48	Petugas apotek bertanggung jawab memberikan obat dan memberikan penjelasan cara penggunaan obat	496	582	3,31	3,88	85,22
49	Petugas kebersihan bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan rumah sakit	482	573	3,21	3,82	84,12
50	Satpam bertanggung jawab terhadap keamanan lingkungan rumah sakit	482	573	3,21	3,82	84,12
F.	Kompetensi Pelayanan					
51	Kemampuan petugas MR (pendaftaran) memberikan informasi prosedur pelayanan	478	569	3,19	3,79	84,01
52	Kemampuan dan keterampilan Dokter dalam menangani keluhan penyakit pasien & pengobatan yang diberikan	510	595	3,40	3,97	85,71
53	Dokter memberikan informasi yang jelas tentang penyakit anda	510	597	3,40	3,98	85,43
54	Perawat memberikan penyuluhan keperawatan sehubungan dengan penyakit anda	506	595	3,37	3,97	85,04
55	Petugas labor memberikan informasi pelayanan dengan jelas	483	580	3,22	3,87	83,28
56	Petugas labor memberikan penyuluhan dengan jelas dan bias dimengerti	464	566	3,09	3,77	81,98
57	Petugas labor menyampaikan hasil pemeriksaan dengan akurat dan tepat	469	567	3,13	3,78	82,72
G.	Perilaku Pelaksana					
58	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (Berdasarkan antrian)	511	579	3,41	3,86	88,26
59	Dokter bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	526	584	3,51	3,89	90,07
60	Perawat bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	524	584	3,49	3,89	89,73
61	Petugas apotik bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	526	583	3,51	3,89	90,22
62	Petugas Keuangan/ kasir bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	526	582	3,51	3,88	90,38
63	petugas rekam medis (pendaftaran) bersikap ramah,	526	583	3,51	3,89	90,22

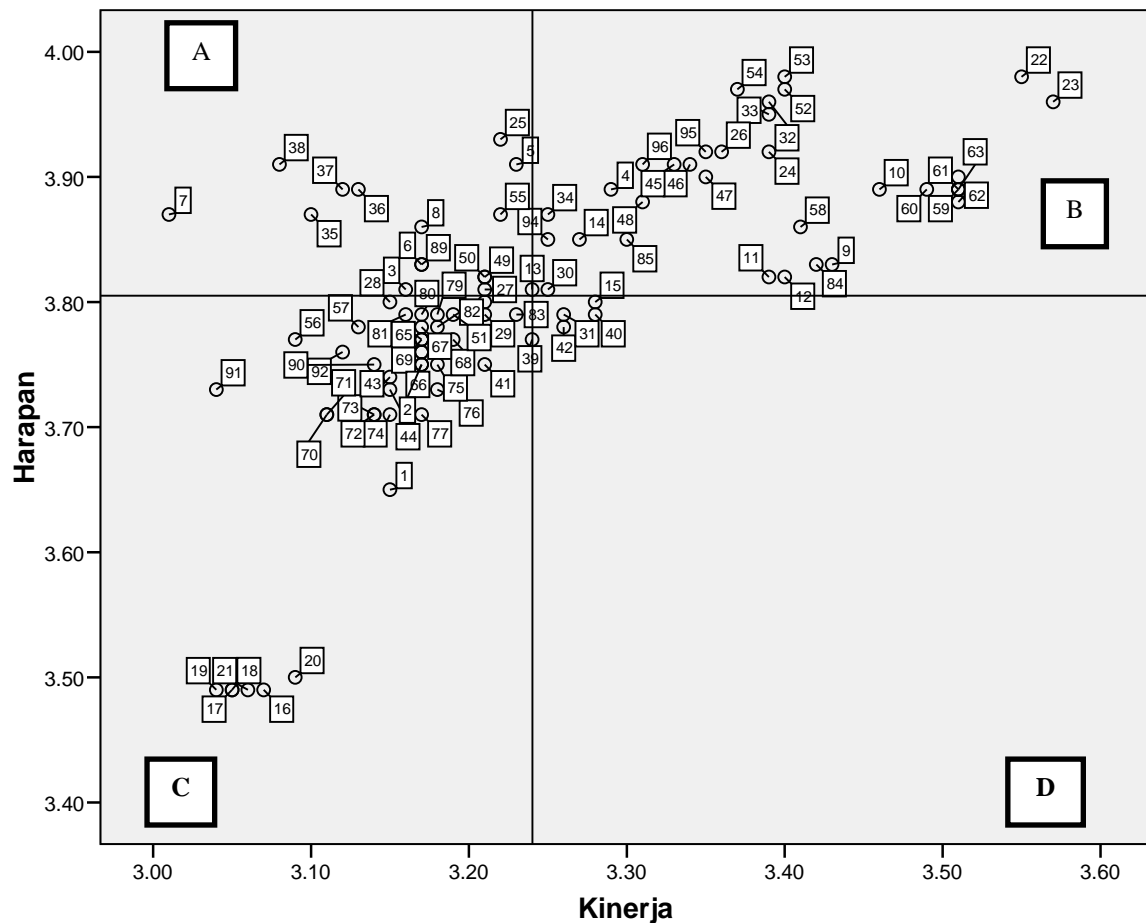
No	Atribut	Xi	Yi	X	Y	Tki (%)
	sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan					
64	Satpam bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	526	585	3,51	3,90	89,91
H.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan					
	Commitment					
65	Keluhan yang dialami bapak/ibu/sdr ditanggapi oleh pihak RS.	476	566	3,17	3,77	84,10
66	Tanggapan/respon dari RS apa sudah cukup baik.	475	563	3,17	3,75	84,37
67	Rumah sakit cepat tanggap menangani keluhan pasien.	475	567	3,17	3,78	83,77
68	Bapak/ibu/sdr mengatakan sesuatu yang bernilai baik tentang RS ini pada orang lain.	478	565	3,19	3,77	84,60
69	Rumah sakit bertanggung jawab akan keluhan pasien.	476	565	3,17	3,77	84,25
	Fairness					
70	Bapak/ibu/sdr diberi tahu cara untuk menyampaikan keluhan pada RS.	467	556	3,11	3,71	83,99
71	Setiap pasien mempunyai kesempatan yang sama untuk menyampaikan keluhan.	467	557	3,11	3,71	83,84
72	Keluhan bapak/ibu/sdr sampaikan dijaga kerahasiaannya oleh RS.	471	556	3,14	3,71	84,71
73	Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan tetap mendapatkan perlakuan yang baik dari para petugas RS.	471	556	3,14	3,71	84,71
74	Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan, pihak RS menindaklanjuti tanpa memandang jabatan dan status sosial.	472	556	3,15	3,71	84,89
	Access					
75	Petugas RS memberikan penjelasan memadai berkenaan dengan keluhan bapak/ibu/sdr.	477	563	3,18	3,75	84,72
76	Jawaban penjelasan keluhan yang diberikan RS pada bapak/ibu/sdr dapat diterima.	477	559	3,18	3,73	85,33
77	Penjelasan RS yang diterima pasien cukup jelas.	475	556	3,17	3,71	85,43
78	Jawaban RS yang diterima pasien bisa diterima.	475	560	3,17	3,73	84,82
	Responsiveness					
79	Penanganan keluhan pasien sudah sesuai ketentuan RS.	477	569	3,18	3,79	83,83
80	Penanganan keluhan pasien sudah baik.	475	569	3,17	3,79	83,48
81	Bapak/ibu/sdr yakin bahwa keluhan sudah dijamin solusinya.	474	568	3,16	3,79	83,45
82	RS mengakui bertanggungjawab akan situasi dan sangat mendukung keluhan bapak/ibu/sdr.	477	567	3,18	3,78	84,13
	Effectiveness					
83	RS ini peduli dengan kualitas penanganan keluhan bapak/ibu/sdr.	485	569	3,23	3,79	85,24
84	Seberapa bereputasi RS	513	575	3,42	3,83	89,22
85	Seberapa kompeten RS	495	577	3,30	3,85	85,79
	Accountability.					
86	Setiap keluhan yang bapak/ibu/sdr sampaikan betul-betul dihargai.	475	566	3,17	3,77	83,92
87	RS berempati pada kesusahan bapak/ibu/sdr.	475	564	3,17	3,76	84,22
88	Bapak/ibu/sdr puas dengan jawaban dari pihak RS.	476	564	3,17	3,76	84,40
I.	Sarana dan prasarana					
89	RS memiliki ruang tunggu yang nyaman dan luas menampung pasien	475	575	3,17	3,83	82,61
90	RS memiliki ruang administrasi tempat mengurus surat menyurat yang lengkap dan nyaman	471	562	3,14	3,75	83,81
91	IGD RS memiliki 4 warna triage terdiri atas merah identifikasi pasien gawat terancam nyawa, kuning kondisi gawat namun tidak mengancam nyawa, hijau pasien kondisi ringan dan butuh observasi, dan hitam	456	560	3,04	3,73	81,43

No	Atribut	Xi	Yi	X	Y	Tki (%)
	jalur evakuasi bagi pasien meninggal dunia					
92	RS menyediakan ruang komunikasi dan informasi (seperti tempat penyelesaian pengaduan/komplain pasien)	468	564	3,12	3,76	82,98
93	RS memisahkan sesuai standar ruangan untuk tindakan bedah dan tindakan medis	481	570	3,21	3,80	84,39
94	RS menyediakan ruangan tindakan atau pemeriksaan kehamilan sesuai standar	488	577	3,25	3,85	84,58
95	RS melengkapi sarana prasarana lain yang dibutuhkan pasien (seperti kursi roda, alat bantu jalan pasien, maupin jalan akses bagi disabilitas)	503	588	3,35	3,92	85,54
96	Ambulan RS sudah memenuhi dan tersedia ketika adanya jenazah maupun proses rujuk pasien	497	587	3,31	3,91	84,67

Dari tabel 10 dapat diketahui bahwa:

1. Tingkat kesesuaian pasien IGD RSUD Dr. Zein Painan (Tki) terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Zein Painan tahun 2020 berkisar antara 77,76 % sampai 90,38 %.
2. Dari 96 atribut tersebut terdapat nilai kepuasan tertinggi yaitu atribut No. 62 (Petugas Keuangan/ kasir bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan) dan nilai kepuasan terendah terdapat pada atribut No.7 (Kebersihan kamar mandi).

Diagram Kartesius



Gambar 8. Diagram Kartesius Survey Kepuasan Pasien IGD di RSUD Dr. Zein Painan Tahun 2020

Dari gambar 8 terlihat bahwa letak atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan Pasien IGD diatas terbagi atas 4 bagian yaitu:

1. Kuadran A

Kuadran A adalah kuadran yang menyatakan apabila atribut-atribut dimensi kepuasan berada pada kuadran ini berarti kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien belum memuaskan/ belum sesuai dengan harapan sedangkan dimensi ini sangat diharapkan kesempurnaanya pelayanan RSUD Dr. Zein Painan dan dianggap sebagai faktor penentu kepuasannya. Berdasarkan hasil survey kepuasan dimensi yang ada pada kuadran A tersebut adalah berdasarkan skala prioritas:

Kuadran A

- 3 Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
- 3 Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
- 4 Kebersihan ruangan di Rumah Sakit
- 5 Ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat
- 6 Tersedia ruang tunggu IGD
- 7 Kebersihan kamar mandi
- 8 Kebersihan tempat tidur, sarung bantal untuk pelayanan rehabilitasi medic terjaga kebersihannya
- 25 Waktu tunggu labor < 2 jam
- 27 Pemeriksaan labor dilakukan dengan cepat dan tepat oleh petugas labor
- 35 Kecepatan waktu dalam memberikan informasi tentang tagihan pasien <2 jam
- 36 Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (untuk pasien umum)
- 37 Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan (untuk pasien BPJS)
- 38 Kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan
- 49 Petugas kebersihan bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan rumah sakit
- 50 Satpam bertanggung jawab terhadap keamanan lingkungan rumah sakit
- 55 Petugas labor memberikan informasi pelayanan dengan jelas
- 89 RS memiliki ruang tunggu yang nyaman dan luas menampung pasien

2. Kuadran B

Kuadran B adalah kuadran yang menyatakan apabila atribut-atribut dimensi kepuasan berada pada kuadran ini berarti kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien memuaskan/ sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil survey dimensi yang ada pada kuadran B tersebut adalah

- 4 Kebersihan ruangan di Rumah Sakit
- 9 Penampilan dokter bersih dan rapi
- 10 Penampilan perawat bersih dan rapi
- 11 Penampilan petugas rehabilitasi medik bersih dan rapi
- 12 Penampilan petugas kebersihan bersih dan rapi
- 13 Memiliki ruangan tunggu yang aman
- 14 Keamanan dalam lingkungan rumah sakit
- 22 Dokter berada ditempat saat pelayanan
- 23 Perawat berada ditempat saat pelayanan
- 24 Petugas laboratorium berada ditempat pada saat pelayanan pemeriksaan ulang laboratorium
- 26 Pelayanan labor langsung dilayani oleh petugas labor
- 30 petugas rekam medis (pendaftaran) berada ditempat saat pelayanan
- 32 Tindakan keperawatan dilakukan oleh perawat dengan cepat dan tepat.
- 33 Setiap resep yang masuk apotik langsung dilayani
- 34 Pelayanan dilakukan Satpam dengan cepat tanggap
- 45 Dokter memeriksa dan mendiagnosa penyakit pasien
- 46 Pemberi pelayanan di poliklinik adalah dokter spesialis
- 47 Perawat mendampingi pasien dalam pelayanan kesehatan
- 48 Petugas apotek bertanggung jawab memberikan obat dan memberikan penjelasan cara penggunaan obat
- 52 Kemampuan dan keterampilan Dokter dalam menanggapi keluhan penyakit pasien & pengobatan yang diberikan
- 53 Dokter memberikan informasi yang jelas tentang penyakit anda
- 54 Perawat memberikan penyuluhan keperawatan sehubungan dengan penyakit anda

- 58 Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (Berdasarkan antrian)
- 59 Dokter bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan
- 60 Perawat bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan
- 61 Petugas apotik bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan
- 62 Petugas Keuangan/ kasir bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan
- 63 petugas rekam medis (pendaftaran) bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan
- 84 Seberapa bereputasi RS
- 85 Seberapa kompeten RS
- 94 RS menyediakan ruangan tindakan atau pemeriksaan kehamilan sesuai standar
- 95 RS melengkapi sarana prasarana lain yang dibutuhkan pasien (seperti kursi roda, alat bantu jalan pasien, maupun jalan akses bagi disabilitas)
- 96 Ambulan RS sudah memenuhi dan tersedia ketika adanya jenazah maupun proses rujuk pasien

3. Kuadran C

Kuadran C adalah kuadran yang menyatakan apabila atribut-atribut dimensi kepuasan dimana kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien sangat memuaskan/ melebihi dengan harapan. Berdasarkan hasil survey dimensi yang ada pada kuadran C tersebut adalah

- 2 Pemeriksaan Penunjang diberikan oleh dokter bila diperlukan (labor, Rontgen, EEG)
- 29 Petugas Keuangan/ kasir berada ditempat saat pelayanan
- 41 Cleaning service menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal
- 43 Petugas keuangan/ kasir menggunakan atribut yang mudah dikenal
- 44 Petugas rekam medis (pendaftaran) menggunakan atribut yang mudah dikenal
- 51 Kemampuan petugas MR (pendaftaran) memberikan informasi prosedur pelayanan
- 56 Petugas labor memberikan penyuluhan dengan jelas dan bias dimengerti
- 57 Petugas labor menyampaikan hasil pemeriksaan dengan akurat dan tepat
- 65 Keluhan yang dialami bapak/ibu/sdr ditanggapi oleh pihak RS.
- 66 Tanggapan/respon dari RS apa sudah cukup baik.
- 67 Rumah sakit cepat tanggap menangani keluhan pasien.
- 68 Bapak/ibu/sdr mengatakan sesuatu yang bernilai baik tentang RS ini pada orang lain.
- 69 Rumah sakit bertanggung jawab akan keluhan pasien.
- 70 Bapak/ibu/sdr diberi tahu cara untuk menyampaikan keluhan pada RS.
- 71 Setiap pasien mempunyai kesempatan yang sama untuk menyampaikan keluhan.
- 72 Keluhan bapak/ibu/sdr sampaikan dijaga kerahasiaannya oleh RS.
- 73 Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan tetap mendapatkan perlakuan yang baik dari para petugas RS.
- 74 Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan, pihak RS menindaklanjuti tanpa memandang jabatan dan status sosial.
- 75 Petugas RS memberikan penjelasan memadai berkenaan dengan keluhan bapak/ibu/sdr.
- 76 Jawaban penjelasan keluhan yang diberikan RS pada bapak/ibu/sdr dapat diterima.
- 77 Penjelasan RS yang diterima pasien cukup jelas.
- 79 Penanganan keluhan pasien sudah sesuai ketentuan RS.
- 80 Penanganan keluhan pasien sudah baik.
- 81 Bapak/ibu/sdr yakin bahwa keluhan sudah dijamin solusinya.
- 82 RS mengakui bertanggungjawab akan situasi dan sangat mendukung keluhan bapak/ibu/sdr.
- 83 RS ini peduli dengan kualitas penanganan keluhan bapak/ibu/sdr.
- 90 RS memiliki ruang administrasi tempat mengurus surat menyurat yang lengkap dan

- nyaman
- 91 IGD RS memiliki 4 warna triage terdiri atas merah identifikasi pasien gawat terancam nyawa, kuning kondisi gawat namun tidak mengancam nyawa, hijau pasien kondisi ringan dan butuh observasi, dan hitam jalur evakuasi bagi pasien meninggal dunia
 - 92 RS menyediakan ruang komunikasi dan informasi (seperti tempat penyelesaian pengaduan/komplain pasien)

4. Kuadran D

Kuadran ini berarti kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien memuaskan/ sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil survey dimensi yang ada pada kuadran D tersebut adalah:

- 31 Prosedur penerimaan pasien oleh petugas MR (pendaftaran) dilakukan dengan cepat dan tepat.
- 39 Dokter menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal
- 40 Perawat menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal
- 42 Satpam menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal
- 51 Kemampuan petugas MR (pendaftaran) memberikan informasi prosedur pelayanan

c. Kinerja yang terpuji pada rawat jalan

Pada kuadran B terdapat 33 atribut yang berarti dimensi kuandran B adalah kuadran yang menyatakan apabila atribut-atribut dimensi kepuasan berada pada kuadran ini berarti kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien meuaskan/sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil survey dimensi yang ada pada kuadran B tersebut adalah Kebersihan ruangan di Rumah Sakit, Penampilan dokter bersih dan rapi, Penampilan perawat bersih dan rapi, Penampilan petugas rehabilitasi medik bersih dan rapi, Penampilan petugas kebersihan bersih dan rapi, Memiliki ruangan tunggu yang aman, Keamanan dalam lingkungan rumah sakit, Dokter berada ditempat saat pelayanan, Perawat berada ditempat saat pelayanan, Petugas laboratorium berada ditempat pada saat pelayanan pemeriksaan ulang laboratorium, Pelayanan labor langsung dilayani oleh petugas labor, petugas rekam medis (pendaftaran) berada ditempat saat pelayanan, Tindakan keperawatan dilakukan oleh perawat dengan cepat dan tepat, Setiap resep yang masuk apotik langsung dilayani, Pelayanan dilakukan Satpam dengan cepat tanggap, Dokter memeriksa dan mendiagnosa penyakit pasien,

Pemberi pelayanan di poliklinik adalah dokter spesialis, Perawat mendampingi pasien dalam pelayanan kesehatan, Petugas apotek bertanggung jawab memberikan obat dan memberikan penjelasan cara penggunaan obat, Kemampuan dan keterampilan Dokter dalam menanggapi keluhan penyakit pasien & pengobatan yang diberikan, Dokter memberikan informasi yang jelas tentang penyakit anda, Perawat memberikan penyuluhan keperawatan sehubungan dengan penyakit anda, Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (Berdasarkan antrian), Dokter bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan, Perawat bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan, Petugas apotik bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan, Petugas Keuangan/ kasir bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan, petugas rekam medis (pendaftaran) bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan, Seberapa bereputasi RS, Seberapa kompeten RS, RS menyediakan ruangan tindakan atau pemeriksaan kehamilan sesuai standar, RS melengkapi sarana prasarana lain yang dibutuhkan pasien (seperti kursi roda, alat bantu jalan pasien, maupun jalan akses bagi disabilitas) dan Ambulan RS sudah memenuhi dan tersedia ketika adanya jenazah maupun proses rujuk pasien.

d. Kinerja yang masih memerlukan perhatian

Kuadran A adalah kuadran yang menyatakan apabila atribut-atribut dimensi kepuasan berada pada kuadran ini berarti kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien belum memuaskan/ belum sesuai dengan harapan sedangkan dimensi ini sangat diharapkan kesempurnaannya pelayanan RSUD Dr. M. Zein Painan dan dianggap sebagai faktor penentu kepuasannya. Berdasarkan hasil survey dimensi yang ada pada kuadran A tersebut sebanyak 16 atribut adalah Kesamaan persyaratan pelayanan

dengan jenis pelayanan, Kebersihan ruangan di Rumah Sakit, Ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat, Tersedia ruang tunggu IGD, Kebersihan kamar mandi, Kebersihan tempat tidur, sarung bantal untuk pelayanan rehabilitasi medic terjaga kebersihannya, Waktu tunggu labor < 2 jam, Pemeriksaan labor dilakukan dengan cepat dan tepat oleh petugas labor, Kecepatan waktu dalam memberikan informasi tentang tagihan pasien <2 jam, Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (untuk pasien umum), Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan (untuk pasien BPJS), Kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan, Petugas kebersihan bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan rumah sakit, Satpam bertanggung jawab terhadap keamanan lingkungan rumah sakit, Petugas labor memberikan informasi pelayanan dengan jelas, RS memiliki ruang tunggu yang nyaman dan luas menampung pasien.

**Tabel 11. PEMETAAN ALUR PERMASALAHAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
IGD DI RSUD M.ZEIN PAINAN TAHUN 2020**

Atribut	Atribut Berdasarkan Kelompok	Rekomendasi
<p>Persyaratan Pelayanan (40%)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan 2. Kebersihan ruangan di Rumah Sakit 3. Ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat 4. Tersedia ruang tunggu IGD 5. Kebersihan kamar mandi 6. Kebersihan tempat tidur, sarung bantal untuk pelayanan rehabilitasi medic terjaga kebersihannya <p>Waktu Pelayanan (21,42 %)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu tunggu labor < 2 jam 2. Pemeriksaan labor dilakukan dengan cepat dan tepat oleh petugas labor 3. Kecepatan waktu dalam memberikan informasi tentang tagihan pasien <2 jam <p>Biaya / Tarif (100 %)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (untuk pasien umum) 2. Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan (untuk pasien BPJS) 3. Kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan <p>Produksi, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan (25%)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas kebersihan bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan rumah sakit 2. Satpam bertanggung jawab terhadap keamanan lingkungan rumah sakit 3. Petugas labor memberikan informasi pelayanan dengan jelas <p>Sarana dan Prasarana (12,5%)</p> <p>RS memiliki ruang tunggu yang nyaman dan luas menampung pasien</p>	<p>PROSES PELAYANAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan 2. Kebersihan ruangan di Rumah Sakit 3. Ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat 4. Tersedia ruang tunggu IGD 5. RS memiliki ruang tunggu yang nyaman dan luas menampung pasien 6. Kebersihan kamar mandi 7. Kebersihan tempat tidur, sarung bantal untuk pelayanan rehabilitasi medic terjaga kebersihannya 8. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (untuk pasien umum) 9. Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan (untuk pasien BPJS) 10. Kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan <p>MANAJEMEN KELUHAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu tunggu labor < 2 jam 2. Pemeriksaan labor dilakukan dengan cepat dan tepat oleh petugas labor 3. Kecepatan waktu dalam memberikan informasi tentang tagihan pasien <2 jam 4. Petugas kebersihan bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan rumah sakit\Satpam bertanggung jawab terhadap Keamanan lingkungan rumah sakit 5. Petugas labor memberikan informasi pelayanan dengan jelas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani pasien sesuai dengan persyaratan jenis layanan yang dibutuhkan pasien 2. Kejelasan pembagian shift bagi petugas kebersihan dalam menjamin kebersihan ruangan di rs 3. Proses skrining sebaiknya dilakukan sebelum pasien sampai RS 4. 5 Perlu perluasan ruangan dan kapasitas IGD 6.7.Melakukan pemeriksaan berkala kondisi kebersihan fisik (tempat tidur, kamar mandi,dll) maupun non fisik (misal: alas kasur)dan Kebersihan bantal/alas tempat tidur dilakukan dengan pengambilan linen setiap hari 8.Kepastian jumlah paket yang harus dibayar oleh pasien umum 9.10. Perlu adanya papan informasi atau edukasi terkait kejelasan hak dan kewajiban bagi pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menjelaskan kepada pasien/keluarga terkait alur pemeriksaan labor maupun informasi penting yang harus diketahui keluarga. 2. Meningkatkan skill petugas labor 3. Memberikan informasi tagihan pasien dengan cepat dan tepat 4. Peningkatan keaktifan petugas kebersihan dan petugas satpam dalam mendukung pelayanan IGD 5. Menggunakan bahasa yang dimengerti oleh pasien dan keluar.

8. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pengunjung pasien RSUD Dr. M. Zein Painan tahun 2020 adalah mutu pelayanan Baik. Adapun rincian IKM untuk masing-masing unit adalah sebagai berikut:

8.1. Rawat Jalan

Gambaran tingkat kepuasan pengunjung pasien Rawat Jalan yang berkunjung ke RSUD Dr. M. Zein Painan tahun 2020 adalah mayoritas sangat baik (95%).

8.2. Rawat Inap

Gambaran tingkat kepuasan pengunjung pasien Rawat Inap yang berkunjung ke RSUD Dr. M. Zein Painan tahun 2020 adalah mayoritas sangat baik (90%).

8.3. IGD

Gambaran tingkat kepuasan pengunjung pasien IGD yang berkunjung ke RSUD Dr. M. Zein Painan tahun 2020 adalah sebagian besar sangat baik (86%).

9. SARAN

Adapun saran dari hasil penelitian survey kepuasan pengunjung pasien RSUD Dr. M. Zein Painan tahun 2020 adalah meningkatkan perhatian pada atribut kuadran A, dimana Kuadran A adalah kuadran yang menyatakan kinerja petugas dirasakan atau dinilai pasien belum memuaskan/ belum sesuai dengan harapan sedangkan dimensi ini sangat diharapkan kesempurnaannya pelayanan RSUD Dr. M. Zein Painan dan dianggap sebagai faktor penentu kepuasannya.

KEPUSTAKAAN

- Aritonang, R.Lerbin, R. 2005. *Kepuasan Pelanggan ; Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Barlow, J dan Moller, C.A. 1996. *Complaint is a Gift : Using Customer Feedback as a Strategic tool*. San Fransisco : Berrett – Koehler Inc.
- Bolkan, S.S, M.A. 2007. *Organizational Respons to Consumer Complaint: An Approach to Understanding the Effectiveness of Remedial Accounts*. The University of Texas at Austin.
- Carlson,P.P,N.R,and Bukist, W.1997. *Psychology The Science of Behaviour*, Allyn and Bacan, Boston.
- Cheong, P.Y.1998. Handling Patient's Complaints. *The Singapore Medical Journal (SMJ)*. Vol.39. issue 9, pp 1-2.
- Commonwealth of Australia. 1997. *A Good Practice Guide for Effectiv Complaint Handling: Commonwealth Ombudsman's office*. Canberra.
- Departemen Kesehatan RI. (2000) *Undang-undang Konsumen Direktorat Jenderal Pelayanan Medik*, Depkes RI. Jakarta
- Foster,T.R.V. 2001, *Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT.Gramedia, Jakarta.
- Gruber, T. 2004. Marketing Theory: *The Complaint Management Process*,The Privacy Marketing Review. Academic Weblog on Information Privacy and Relationship Marketing. Page 1-7.
- Hamid, A. 2007. *Kepuasan Pelanggan Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUP Dr M Djamil Padang*, Tesis, Minat utama Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada.
- Ilyas, Y. 2000. *Perencanaan SDM Rumah Sakit: Teori, Metode dan Firamet*. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan, KKM-UI.
- KepMenPAN, 2004. Pedoman Umum Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004.
- Koentjoro, T. 2007. *Regulasi Kesehatan Indonesia*, ed.1. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P. 2003. *Marketing Management*, Upper, Saddle River, USA: New Jersey 07458.
- Kotler, P.1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi 9, Prenhallindo, Jakarta.

- Lim, H. C, Tan, C. B, Goh, L. G, and Ling, S. L. 1998. Why Do Patients Complaint? A Primary Health Care Study. *The Singapore Medical Journal (SMJ)*. Vol 39.
- Maria Indah, 2008. *Efektivitas Sistem Manajemen Keluhan Di Rumah Sakit Maharani*, Tesis. Minat utama Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada.
- McCrindle, J, Jones,R.K. 1998. Preliminary Evaluation of The Efficacy and Implementation of The New NHS Complaint and Procedure.*International Journal of Health Care Quality Assurance*. Pp:41-44 MCBUniversity Press (ISSN 0952-6862).
- Miller, JA. 1995. Dealing with Complaint – Are We doing well? *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol.8 no.6, pp.29-31. MCB University Press Limited,0952-6862.
- Mulcahy, L, Tritter, JQ. 1998. Pathways, pyramids and icebergs? *Mapping the links between dissatisfaction and complaints*. *Sociology of health and illness*. 20(6): 825-847.
- Mulyadi, 2007. Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: *Sistem Pelipatganda Kinerja Perusahaan*. Edisi 2. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.
- Nelson, E, Rose, R and Batalden, P. 1990. *Measuring and Improving Physician Satisfaction*. J. The Quality Letter for Health Care Leaders Vol.2 No.2.
- Novadilastri, 2004. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan RSUP Dr M Djamil Padang*, Tesis, Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang.
- Rangkuti F, 2002. *Measuring Customer, Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy, Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Analisis Kasus PLN-JP, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ranupandojo,H, Husnan,S, 1984. *Manajemen Personalia*, BPFE, Yogyakarta.
- Robbins,S.P. 1997. *Organizational Behavior*, 7th ed. Prentice- Hall International, Inc.
- Sarwono,S.W, 1998. *Teori-teori Psikologi Sosial*, edisi 4, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Seelos, L and Adamson, C. 1994. Redefining NHS Complaint Handling- The Real Challenge. *International journal of Health Care Quality Assurance*. Vol.7 No.6.
- Supranto, J, 1997. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Syaifudin, 2005. *Kepuasan Pasien Dan Efektivitas Sistem Manajemen Keluhan Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah*, Tesis Minat utama Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada Yogyakarta.

- Thoha, M. 1998. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- William, T. 1996. *Dealing with Customer Complaints*. England: Gower Publishing Limited.
- Yamit, Z, 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.
- Yulianto, 2002. *Analisa Kepuasan Pelanggan Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ahmad Yani Metro Lampung*, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada Yogyakarta.

Lampiran 1

Jadwal Kegiatan Survei

No	Kegiatan	November	Desember
1	Pembuatan proposal		
2	Metodologi penelitian		
3	Pengumpulan data sekunder		
4	Persiapan alat		
5	Pelatihan Peneliti		
6	Uji coba survei		
7	Pengumpulan data		
8	Analisis data		
9	Persiapan pelaporan hasil penelitian		
10	Pelaporan Hasil Penelitian		

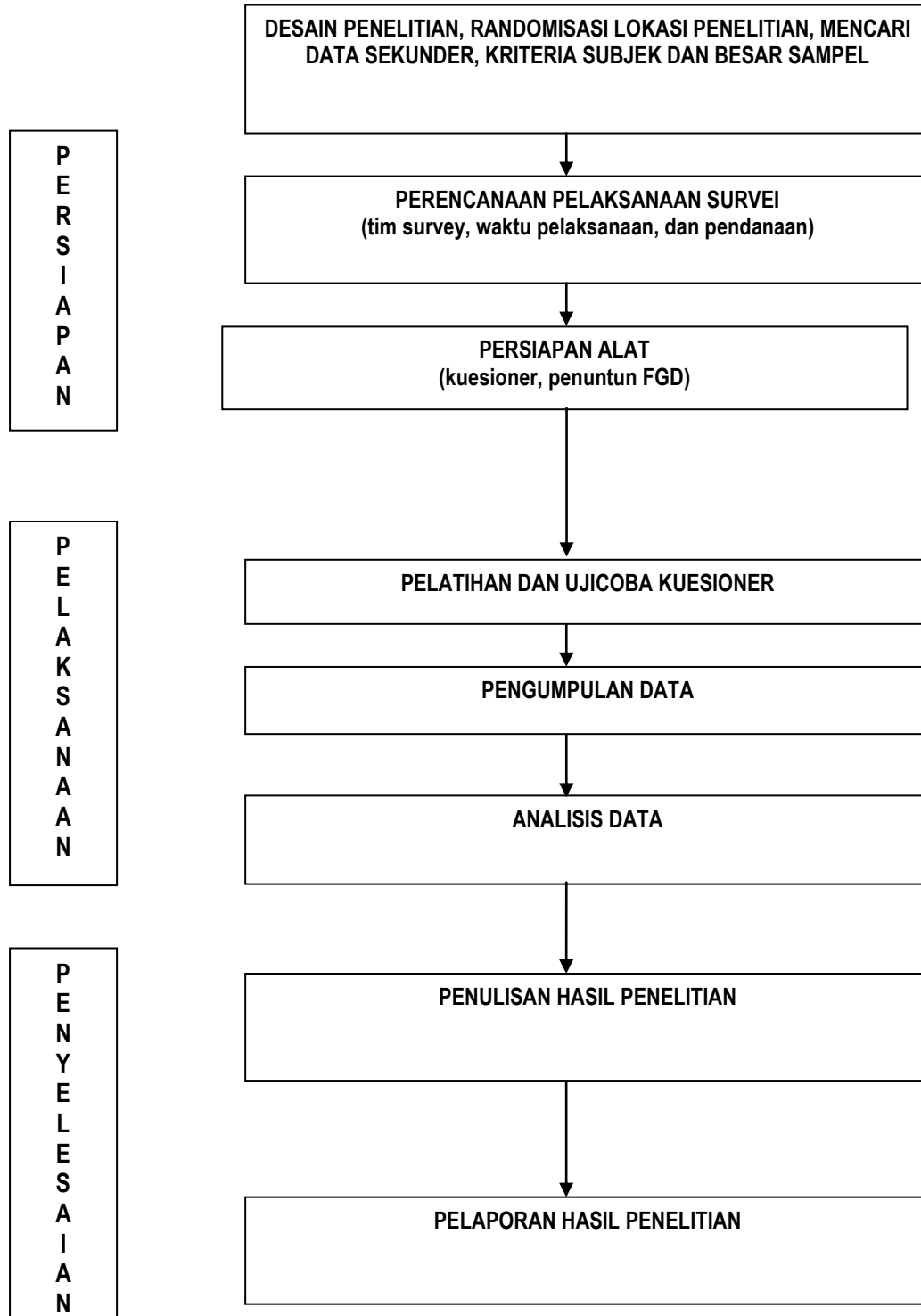
Lampiran 2

Plan of Action

KEGIATAN	HASIL YANG DIHARAPKAN	PENANGGUNG SUMBAR	METODE	WAKTU PENELITIAN
A. TAHAP PERSIAPAN				
Studi Pendahuluan	Membuat proposal yang baik	PI, SC	Mempelajari studi terakhir, mencari data	November 2020
Merancang penelitian	Metode dan tahap perancangan studi	PI, SC, OC	Diskusi	November 2020
Identifikasi data primer dan data sekunder	Menyusun data primer dan sekunder	PI, SC, OC	Diskusi	November 2020
Merancang Instrumen penelitian (kuisiонер)	Instrumen penelitian	PI, SC	Diskusi	November 2020
Survei lokasi awal	Deskripsi lokasi survei (foto, film)	OC (koordinator lapangan)	Mencari lokasi penelitian di peta, pergi ke lokasi	November 2020
Training pengambil data	Petugas survei yang kompeten	PI, OC, SC	Workshop, training	November 2020
Uji coba kuisiонер	Ujicoba instrumen	PI, SC, OC	Penggunaan instrument dan ujicoba terhadap sample yang dipilih	November 2020
Tahap akhir metode, instrumen dan jadwal penelitian	Metode dan instrumen penelitian yang akurat	PI, SC	Diskusi	Desember 2020
B. TAHAP PELAKSANAAN				
Pengumpulan data	Pengambilan data yang telah dikumpulkan dilokasi survei	Pengambil data	Survei	Desember 2020
Data Cleaning	Kerjasama yang baik dari responden untuk mengikuti survei	Data cleaners	Supervisi	Desember 2020
Pemasukan Data	kualitas data	Data enterers	Menggunakan program data	Desember 2020
Analisis Data	Kualitas data	PI, SC, OC	Menggunakan program untuk analisa data dan diskusi	Desember 2020
Penulisan hasil penelitian	Kualitas hasil yang baik	PI, SC, OC	Diskusi	Desember 2020
C. TAHAP PENYELESAIAN				
Presentasi hasil	Masukan terhadap hasil yang telah dikerjakan	Semua personal tim	Workshop/simposium	Desember 2020
Perbaikan dan penulisan hasil penelitian	Perbaikan hasil penelitian	Semua personal tim	Diskusi	Desember 2020
Pelaporan hasil akhir penelitian	Hasil kesimpulan akhir, dan rekomendasi	Semua personal tim	simposium	Desember 2020

Lampiran 3

Alur Kegiatan Survei



Lampiran 4

SUSUNAN ORGANISASI PENELITIAN

Ketua Peneliti : Prof. Dr. dr. Rizanda Machmud, M.Kes, FISPH, FISCN

Peneliti Muda : Dr. dr. Rima Semiarty, MARS, FISPH, FISCN

Abdiana, SKM, M.Epid

Dr. Husna Yetti, PhD

Dr. Ida Rahmah Burhan, MARS

Dr.dr. Ricvan Dana Nindrea, SKM, M.Kes

Lampiran 5

NAMA-NAMA ENUMERATOR

SURVEI KEPUASAN PENGUNJUNG PASIEN DI RSUD DR. M. ZEIN PAINAN TAHUN 2020

No	Nama Enumerator
1	Rucci Febrinal
2	Veni Donita
3	Remon Alfared
4	Carla Nasbar
5	Artika Oktavia Melpani
6	Gistyrach Anum

Lampiran 6

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN

SURVEI KEPUASAN PENGUNJUNG RUMAH SAKIT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN TAHUN 2020

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan saya bersedia diwawancarai dan memberikan keterangan yang diperlukan dalam penelitian “Survei Kepuasan Pengunjung Rumah Sakit terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan Tahun 2020”.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Mengetahui

Responden

(.....)

(.....)

Lampiran 7

KUESIONER Lembar Kuesioner Karakteristik Responden

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PASIEN RSUD DR. MUHAMMAD ZEIN PAINAN TAHUN 2020

Sehubungan dengan dilaksanakannya **Survei Kepuasan Pengunjung Pasien di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2020**, kami mohon agar Bapak/ibu/Saudara/i sudilah kiranya meluangkan sedikit waktunya untuk menjawab pertanyaan (kuesioner) sehubungan dengan kepuasan yang Bapak/ Ibu/Saudara/i rasakan terhadap pelayanan yang diberikan .

Agar hasil penelitian ini mempunyai validitas yang tinggi, kami mengharapkan Ibu/Saudara/i untuk mau menjawab pertanyaan dari informan kami secara jujur dan apa adanya. Semua informasi yang diterima bersifat rahasia, dan Anda tidak perlu menuliskan nama.

No. Responden :

--	--	--	--

Tanggal :

Nama Responden :

Jenis kelamin : 1. Laki – laki 2. Perempuan

Umur : 1. < 20 2. 20 – 39 th
3. 40 – 59 th 4. 60 th >

Pekerjaan : 1. Tidak/Belum bekerja 2. Buruh 3. Petani
4. Dagang 5. Swasta 6. PNS/TNI/POLRI

Pendidikan : 1. Tidak sekolah 2. SD 3. SMP
4. SMA 5. D3/S1 6. S2/S3

Tempat tinggal : 1. Dalam kota 2. Luar kota

Pasien : 1. Rawat Jalan 2. Rawat Inap

Status Pasien : 1. Lama 2 Baru

Status bayar : 1. BPJS Kesehatan 2. Umum

No.Hp :

Kuisisioner

Kepuasan Pengunjung Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

Tahun 2020

Petunjuk Pengisian:

SB = Sangat Baik	SP = Sangat Penting
B = Baik	P = Penting
KB = Kurang Baik	KP = Kurang Penting
TB = Tidak Baik	TP = Tidak Penting

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Kinerja Petugas				Harapan Pasien			
		S B	B	KB	TB	SP	P	KP	TP
A.	Persyaratan Pelayanan								
1	Setiap kunjungan anda menggunakan / memakai nomor kartu rekam medis yang sama								
2	Pemeriksaan Penunjang diberikan oleh dokter bila diperlukan (labor, Rontgen, EEG)								
3	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan								
4	Kebersihan ruangan di Rumah Sakit								
5	Ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat								
6	Tersedia ruang tunggu rawat jalan								
7	Kebersihan kamar mandi								
8	Kebersihan tempat tidur, sarung bantal untuk pelayanan rehabilitasi medic terjaga kebersihannya								
9	Penampilan dokter bersih dan rapi								
10	Penampilan perawat bersih dan rapi								
11	Penampilan petugas rehabilitasi medik bersih dan rapi								
12	Penampilan petugas kebersihan bersih dan rapi								
13	Memiliki ruangan tunggu yang aman								
14	Keamanan dalam lingkungan rumah sakit								
15	Tersedia cuci tangan disetiap instalasi								
B.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan								
16	Tersedia papan informasi tentang prosedur layanan								
17	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik penyakit dalam jam buka dan tutup								
18	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik anak jam buka dan tutup								
19	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik kebidanan dan kandungan jam buka dan tutup								
20	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik bedah jam buka dan tutup								
21	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik saraf jam buka dan tutup								
22	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik jantung jam buka dan tutup								
23	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik paru								

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Kinerja Petugas				Harapan Pasien			
		S B	B	KB	TB	SP	P	KP	TP
	jam buka dan tutup								
24	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik mata jam buka dan tutup								
25	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik psikiatri/ jiwa jam buka dan tutup								
26	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik telinga, hidung dan tenggorokan (THT) jam buka dan tutup								
27	Tersedia papan informasi tentang layanan poliklinik gigi jam buka dan tutup								
28	Tersedia papan informasi tentang tarif layanan								
31	Tersedia petunjuk arah ke ruangan layanan dengan jelas								
C.	Waktu Pelayanan								
29	Dokter berada ditempat saat pelayanan								
30	Perawat berada ditempat saat pelayanan								
31	Petugas apotik berada ditempat saat pelayanan								
32	Satpam berada ditempat saat pelayanan								
33	Petugas Keuangan/ kasir berada ditempat saat pelayanan								
34	petugas rekam medis (pendaftaran) berada ditempat saat pelayanan								
35	Prosedur penerimaan pasien oleh petugas rekam medis (pendaftaran) dilakukan dengan cepat dan tepat.								
36	Waktu tunggu dirawat jalan ≤ 60 menit								
37	Tindakan keperawatan langsung dilakukan oleh perawat								
38	Tindakan pelayanan keperawatan langsung dilakukan oleh perawat								
39	Setiap resep yang masuk apotik langsung dilayani								
40	Pelayanan dilakukan satpam dengan cepat tanggap								
41	Diberikan pelayanan dokter spesialis tiap kali kunjungan								
D.	Biaya/Tarif								
42	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (untuk pasien umum)								
43	Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan (untuk pasien BPJS)								
44	Kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan								
45	RS memberikan solusi/ alternatif kepada pasien dan keluarga pasien untuk ketidakmampuan bayar terhadap pelayanan								
E.	Produksi, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan								
46	Dokter menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal								
47	Perawat menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal								
48	Cleaning service menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal								
49	Satpam menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal								
50	Petugas keuangan/ kasir menggunakan atribut yang mudah dikenal								
51	Petugas rekam medis (pendaftaran) menggunakan atribut yang mudah dikenal								
52	Dokter memeriksa dan mendiagnosa penyakit pasien								
53	Pemberi pelayanan di poliklinik adalah dokter spesialis								
54	Perawat mendampingi pasien dalam pelayanan kesehatan								

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Kinerja Petugas				Harapan Pasien			
		S B	B	KB	TB	SP	P	KP	TP
55	Petugas apotek bertanggung jawab memberikan obat dan memberikan penjelasan cara penggunaan obat								
56	Petugas kebersihan bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan rumah sakit								
57	Satpam bertanggung jawab terhadap keamanan lingkungan rumah sakit								
F.	Kompetensi Pelayanan								
58	Petugas MR (pendaftaran) memberikan informasi prosedur pelayanan dengan jelas								
59	Rehabilitasi medik memberikan penyuluhan sehubungan dengan terapi yang dilakukan dengan jelas dan bias dimengerti								
60	Petugas keperawatan memberikan informasi prosedur pelayanan dengan jelas								
61	Kemampuan dan keterampilan Dokter dalam menanggapi keluhan penyakit pasien & pengobatan yang diberikan								
62	Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas tentang penyakit anda								
63	Perawat memberikan penyuluhan keperawatan sehubungan dengan penyakit dengan jelas dan bisa dimengerti.								
G.	Perilaku Pelaksana								
64	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (Berdasarkan antrian)								
65	Dokter bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
66	Perawat bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
67	Petugas apotik bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
68	Petugas Keuangan/ kasir bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
69	Petugas rekam medis (pendaftaran) bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien baru atau petugas skrining (pendaftaran) bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien lama								
70	Satpam bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
H.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan								
	Commitment								
71	Keluhan yang dialami bapak/ibu/sdr ditanggapi oleh pihak RS.								
72	Tanggapan/respon dari RS apa sudah cukup baik.								
73	Rumah sakit cepat tanggap menangani keluhan pasien.								
74	Bapak/ibu/sdr mengatakan sesuatu yang bernilai baik tentang RS ini pada orang lain.								
75	Rumah sakit bertanggung jawab akan keluhan pasien.								
	Fairness								
76	Bapak/ibu/sdr diberi tahu cara untuk menyampaikan keluhan pada RS.								
77	Setiap pasien mempunyai kesempatan yang sama untuk menyampaikan keluhan.								
78	Keluhan bapak/ibu/sdr sampaikan dijaga kerahasiaannya oleh RS.								

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Kinerja Petugas				Harapan Pasien			
		S B	B	KB	TB	SP	P	KP	TP
79	Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan tetap mendapatkan perlakuan yang baik dari para petugas RS.								
80	Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan, pihak RS menindaklanjuti tanpa memandang jabatan dan status sosial.								
	Access								
81	Petugas RS memberikan penjelasan memadai berkenaan dengan keluhan bapak/ibu/sdr.								
82	Jawaban penjelasan keluhan yang diberikan RS pada bapak/ibu/sdr dapat diterima.								
83	Penjelasan RS yang diterima pasien cukup jelas.								
84	Jawaban RS yang diterima pasien bisa diterima.								
	Responsiveness								
85	Penanganan keluhan pasien sudah sesuai ketentuan RS.								
86	Penanganan keluhan pasien sudah baik.								
87	Bapak/ibu/sdr yakin bahwa keluhan sudah dijamin solusinya.								
88	RS mengakui bertanggungjawab akan situasi dan sangat mendukung keluhan bapak/ibu/sdr.								
	Effectiveness								
89	RS ini peduli dengan kualitas penanganan keluhan bapak/ibu/sdr.								
90	Seberapa bereputasi RS								
91	Seberapa kompeten RS								
	Accountability								
92	Setiap keluhan yang bapak/ibu/sdr sampaikan betul-betul dihargai.								
93	RS berempati pada kesusahan bapak/ibu/sdr.								
94	Bapak/ibu/sdr puas dengan jawaban dari pihak RS.								
I.	Sarana dan prasarana								
95	Ketersediaan pemeriksaan penunjang medis di RS (seperti rontgen, USG, darah dan sebagainya)								
96	Letak instalasi farmasi, radiologi dan labor mudah dicapai								
97	Ketersediaan ruang tunggu								
98	Ketersediaan toilet								
99	Ketersediaan mushalla atau tempat beribadah								
100	Ketersediaan kantin, mini market dan tempat foto copy								
101	Tempat duduk di ruang tunggu rawat jalan mencukupi								
102	Instalasi rawat jalan memiliki sirkulasi udara atau pendingin ruangan yang baik								
103	Tersedia tempat sampah yang mencukupi di sekitar ruang tunggu rawat jalan								
104	Tersedia media untuk penyampaian keluhan (kotak saran, sms, whatsapp messenger) yg dapat digunakan.								

Terima kasih

KUESIONER
Lembar Kuesioner Karakteristik Responden
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PASIEN
RSUD DR. MUHAMMAD ZEIN PAINAN TAHUN 2020

Sehubungan dengan dilaksanakannya **Survei Kepuasan Pengunjung Pasien di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2020**, kami mohon agar Bapak/ibu/Saudara/i sudilah kiranya meluangkan sedikit waktunya untuk menjawab pertanyaan (kuesioner) sehubungan dengan kepuasan yang Bapak/ Ibu/Saudara/i rasakan terhadap pelayanan yang diberikan .

Agar hasil penelitian ini mempunyai validitas yang tinggi, kami mengharapkan Ibu/Saudara/i untuk mau menjawab pertanyaan dari informan kami secara jujur dan apa adanya. Semua informasi yang diterima bersifat rahasia, dan Anda tidak perlu menuliskan nama.

No. Responden :
Tanggal :

--	--	--	--

Nama Responden :

Jenis kelamin : 1. Laki – laki 2. Perempuan

Umur : 1. < 20 2. 20 – 39 th
3. 40 – 59 th 4. 60 th >

Pekerjaan : 1. Tidak/Belum bekerja 2. Buruh 3. Petani
4. Dagang 5. Swasta 6. PNS/TNI/POLRI

Pendidikan : 1. Tidak sekolah 2. SD 3. SMP
4. SMA 5. D3/S1 6. S2/S3

Tempat tinggal : 1. Dalam kota 2. Luar kota

Pasien : 1. Rawat Jalan 2. Rawat Inap

Status Pasien : 1. Lama 2 Baru

Status bayar : 1. BPJS Kesehatan 2. Umum

No.Hp :

KUESIONER

Kepuasan Pengunjung Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

Tahun 2020

Petunjuk Pengisian:

SB = Sangat Baik	SP = Sangat Penting
B = Baik	P = Penting
KB = Kurang Baik	KP = Kurang Penting
TB = Tidak Baik	TP = Tidak Penting

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Kinerja Petugas				Harapan Pasien			
		SB	B	KB	TB	SP	P	KP	TP
1	Persyaratan								
1	Pemeriksaan Penunjang diberikan oleh dokter bila diperlukan (labor, Rontgen, EEG)								
2	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (Maksudnya adalah 3 persyaratan untuk BPJS dan Umum berlaku sama)								
3	Kebersihan ruangan di Rumah Sakit								
4	Ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat								
5	Tersedia ruang tunggu rawat inap								
6	Kebersihan Kamar mandi								
7	Kebersihan tempat tidur, sarung bantal dan alas kasur di rawat inap yang bersih								
8	Penampilan petugas bersih dan rapi								
9	Memiliki ruangan tunggu yang aman								
10	Keamanan dalam lingkungan rumah sakit								
11	Tersedia cuci tangan disetiap ruangan								
2	Prosedur								
12	Tersedia papan informasi tentang prosedur layanan.								
13	Tersedia papan informasi tentang tarif layanan								
14	Tersedia petunjuk arah ke ruangan layanan dengan jelas								
15	Tersedia papan informasi tentang dokter ruangan yang bertugas								
16	Tersedia papan informasi tentang perawat ruangan yang bertugas								
17	Tersedia media untuk penyampaian keluhan (kotak saran, sms) yg dapat digunakan.								
3.	Waktu Pelayanan								
18	Dokter berada ditempat saat pelayanan.								
19	Perawat berada ditempat saat pelayanan.								
20	Satpam berada ditempat saat pelayanan								
21	Petugas Keuangan/ kasir berada ditempat pada saat jadwal pulang pasien								
22	Petugas laboratorium berada ditempat pada saat pelayanan pemeriksaan ulang laboratorium								
23	Waktu tunggu labor < 2 jam								

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Kinerja Petugas				Harapan Pasien			
		SB	B	KB	TB	SP	P	KP	TP
24	Pelayanan labor langsung dilayani oleh petugas labor								
25	Pemeriksaan labor dilakukan dengan cepat dan tepat oleh petugas labor								
26	Prosedur penerimaan pasien oleh petugas MR (pendaftaran) dilakukan dengan cepat dan tepat.								
27	Tindakan keperawatan dilakukan oleh perawat dengan cepat dan tepat.								
28	Pelayanan apotik melalui perawat dilakukan dengan cepat dan tepat								
29	Pelayanan dilakukan Satpam dengan cepat dan tepat								
30	Ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien sudah terjadwal								
31	Bertemu dokter spesialis setiap ada jadwal dokter spesialis								
4.	Biaya/Tarif								
32	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (untuk pasien Umum)								
33	Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan (untuk pasien BPJS)								
34	Kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan								
36.	Solusi terhadap ketidakmampuan bayar oleh pasien								
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan								
36	Dokter menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal dan papan nama								
37	Perawat menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal								
38	Cleaning Service menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal								
39	Satpam menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal								
40	Petugas Keuangan/ kasir menggunakan atribut yang mudah dikenal								
41	Petugas rekam medis (pendaftaran) menggunakan atribut yang mudah dikenal								
42	Dokter memeriksa dan mendiagnosa penyakit pasien								
43	Perawat mendampingi pasien dalam pelayanan kesehatan								
44	Petugas Apotek bertanggung jawab memberikan obat pasien dan memberikan penjelasan cara penggunaan obat melalui perawat.								
45	Petugas Kebersihan bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan rumah sakit								
46	Satpam bertanggung jawab terhadap keamanan lingkungan rumah sakit								
47	Petugas labor menggunakan APD (jas labor, masker, sarung tangan dan sepatu)								
6	Kompetensi Pelaksana								
48	Kemampuan petugas MR (pendaftaran) memberikan informasi prosedur pelayanan								
49	Kemampuan dan keterampilan Dokter dalam menanggapi keluhan penyakit pasien & pengobatan yang diberikan								
50	Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas tentang penyakit anda								
51	Kemampuan Perawat memberikan penyuluhan keperawatan sehubungan dengan penyakit anda								
52	Petugas labor memberikan informasi pelayanan dengan jelas								
53	Petugas labor memberikan penyuluhan dengan jelas dan bias								

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Kinerja Petugas				Harapan Pasien			
		SB	B	KB	TB	SP	P	KP	TP
	dimengerti								
54	Petugas labor menyampaikan hasil pemeriksaan dengan akurat dan tepat								
7	Prilaku Pelaksana								
55	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (Berdasarkan antrian)								
56	Dokter bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
57	Perawat bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
58	Petugas Keuangan/ kasir bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
59	Petugas rekam medis (pendaftaran) bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
60	Satpam bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan								
	Commitment								
61	Keluhan yang dialami bapak/ibu/sdr ditanggapi oleh pihak RS.								
62	Tanggapan/respon dari RS apa sudah cukup baik.								
63	Rumah sakit cepat tanggap menangani keluhan pasien.								
64	Bapak/ibu/sdr mengatakan sesuatu yang bernilai baik tentang RS ini pada orang lain.								
65	Rumah sakit bertanggung jawab akan keluhan pasien.								
	Fairness								
66	Bapak/ibu/sdr diberi tahu cara untuk menyampaikan keluhan pada RS.								
67	Setiap pasien mempunyai kesempatan yang sama untuk menyampaikan keluhan.								
68	Keluhan bapak/ibu/sdr sampaikan dijaga kerahasiaannya oleh RS.								
69	Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan tetap mendapatkan perlakuan yang baik dari para petugas RS.								
70	Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan, pihak RS menindaklanjuti tanpa memandang jabatan dan status sosial.								
	Access								
71	Petugas rawat inap memberikan penjelasan memadai berkenaan dengan keluhan bapak/ibu/sdr.								
72	Penjelasan yang diberikan kepada pasien memadai.								
73	Penjelasan RS yang diterima pasien cukup jelas.								
	Responsiveness								
74	Penanganan keluhan pasien sudah sesuai ketentuan RS.								
75	Penanganan keluhan pasien sudah baik.								
76	Bapak/ibu/sdr yakin bahwa keluhan sudah dijamin solusinya.								
77	RS mengakui bertanggungjawab akan situasi dan sangat mendukung keluhan bapak/ibu/sdr.								
	Effectiveness								
78	Ada perubahan yang cukup baik setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan.								
79	RS ini peduli dengan kualitas penanganan keluhan bapak/ibu/sdr.								

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Kinerja Petugas				Harapan Pasien			
		SB	B	KB	TB	SP	P	KP	TP
80	Seberapa bereputasi RS								
81	Seberapa kompeten RS								
	Accountability.								
82	Setiap keluhan yang bapak/ibu/sdr sampaikan betul-betul dihargai.								
83	RS berempati pada kesusahan bapak/ibu/sdr.								
84	Bapak/ibu/sdr puas dengan jawaban dari pihak RS.								
9	Sarana dan Prasarana								
85.	Bagunan RS baik eksterior dan interiornya (dinding, pegangan rambat di dinding, lantai, plafon) sudah dibangun dengan baik untuk kenyamanan pasien.								
86.	Suhu dan pencahayaan didalam ruang rawatan sudah baik.								
87.	Toilet yang ada sudah baik dan bersih untuk kenyamanan pasien								
88.	Toilet dilengkapi dengan pegangan rambat (handrail) tombol darurat (panic button) yang berfungsi.								
89	Tempat parkir tersedia dengan baik.								
90	Petunjuk arah untuk keluar rumah sakit (exit) atau jalur evakuasi sudah tersedia di RS								
91.	RS telah dilengkapi dengan sistem peringatan bahaya berupa penguat suara agar pasien/pengunjung bisa melakukan evakuasi/penyelamatan jika ada keadaan darurat.								
92	RS menyediakan ruangan khusus untuk beribadah, seperti mushalla.								

Terima kasih

KUESIONER
Lembar Kuesioner Karakteristik Responden
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PASIEN
RSUD DR. MUHAMMAD ZEIN PAINAN TAHUN 2020

Sehubungan dengan dilaksanakannya **Survei Kepuasan Pengunjung Pasien di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2020**, kami mohon agar Bapak/ibu/Saudara/i sudilah kiranya meluangkan sedikit waktunya untuk menjawab pertanyaan (kuesioner) sehubungan dengan kepuasan yang Bapak/ Ibu/Saudara/i rasakan terhadap pelayanan yang diberikan .

Agar hasil penelitian ini mempunyai validitas yang tinggi, kami mengharapkan Ibu/Saudara/i untuk mau menjawab pertanyaan dari informan kami secara jujur dan apa adanya. Semua informasi yang diterima bersifat rahasia, dan Anda tidak perlu menuliskan nama.

No. Responden :
Tanggal :

--	--	--	--

Nama Responden :

Jenis kelamin : 1. Laki – laki 2. Perempuan

Umur : 1. < 20 2. 20 – 39 th
3. 40 – 59 th 4. 60 th >

Pekerjaan : 1. Tidak/Belum bekerja 2. Buruh 3. Petani
4. Dagang 5. Swasta 6. PNS/TNI/POLRI

Pendidikan : 1. Tidak sekolah 2. SD 3. SMP
4. SMA 5. D3/S1 6. S2/S3

Tempat tinggal : 1. Dalam kota 2. Luar kota

Pasien : 1. Rawat Jalan 2. Rawat Inap

Status Pasien : 1. Lama 2 Baru

Status bayar : 1. BPJS Kesehatan 2. Umum

No.Hp :

Kuisisioner

Kepuasan Pengunjung Pasien IGD di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

Tahun 2020

Petunjuk Pengisian:

SB = Sangat Baik SP = Sangat Penting
 B = Baik P = Penting
 KB = Kurang Baik KP = Kurang Penting
 TB = Tidak Baik TP = Tidak Penting

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Kinerja Petugas				Harapan Pasien			
		SB	B	KB	TB	SP	P	KP	TP
A.	Persyaratan Pelayanan								
1	Setiap kunjungan anda menggunakan / memakai nomor kartu rekam medis yang sama								
2	Pemeriksaan Penunjang diberikan oleh dokter bila diperlukan (labor, Rontgen, EEG)								
3	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan								
4	Kebersihan ruangan di Rumah Sakit								
5	Ruangan terasa nyaman pada waktu anda berobat								
6	Tersedia ruang tunggu IGD								
7	Kebersihan kamar mandi								
8	Kebersihan tempat tidur, sarung bantal untuk pelayanan rehabilitasi medic terjaga kebersihannya								
9	Penampilan dokter bersih dan rapi								
10	Penampilan perawat bersih dan rapi								
11	Penampilan petugas rehabilitasi medik bersih dan rapi								
12	Penampilan petugas kebersihan bersih dan rapi								
13	Memiliki ruangan tunggu yang aman								
14	Keamanan dalam lingkungan rumah sakit								
15	Tersedia sabun dan sarana cuci tangan								
B.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan								
16	Tersedia papan informasi tentang prosedur layanan								
17	Tersedia papan informasi tentang alur pelayanan								
18	Tersedia papan informasi tentang jadwal dokter								
19	Tersedia papan informasi tentang tarif layanan								
20	Tersedia petunjuk arah ke ruangan layanan dengan jelas								
21	Tersedia media untuk penyampaian keluhan (kotak saran, sms) yg dapat digunakan.								
C.	Waktu Pelayanan								
22	Dokter berada ditempat saat pelayanan								
23	Perawat berada ditempat saat pelayanan								
24	Petugas laboratorium berada ditempat pada saat pelayanan pemeriksaan ulang laboratorium								
25	Waktu tunggu labor < 2 jam								
26	Pelayanan labor langsung dilayani oleh petugas labor								

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Kinerja Petugas				Harapan Pasien			
		SB	B	KB	TB	SP	P	KP	TP
27	Pemeriksaan labor dilakukan dengan cepat dan tepat oleh petugas labor								
28	Satpam berada ditempat saat pelayanan								
29	Petugas Keuangan/ kasir berada ditempat saat pelayanan								
30	petugas rekam medis (pendaftaran) berada ditempat saat pelayanan								
31	Prosedur penerimaan pasien oleh petugas MR (pendaftaran) dilakukan dengan cepat dan tepat.								
32	Tindakan keperawatan dilakukan oleh perawat dengan cepat dan tepat.								
33	Setiap resep yang masuk apotik langsung dilayani								
34	Pelayanan dilakukan Satpam dengan cepat tanggap								
35	Kecepatan waktu dalam memberikan informasi tentang tagihan pasien <2 jam								
D.	Biaya/Tarif								
36	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (untuk pasien umum)								
37	Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan (untuk pasien BPJS)								
38	Kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan								
E.	Produksi, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan								
39	Dokter menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal								
40	Perawat menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal								
41	Cleaning service menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal								
42	Satpam menggunakan atribut pakaian yang mudah dikenal								
43	Petugas keuangan/ kasir menggunakan atribut yang mudah dikenal								
44	Petugas rekam medis (pendaftaran) menggunakan atribut yang mudah dikenal								
45	Dokter memeriksa dan mendiagnosa penyakit pasien								
46	Pemberi pelayanan di poliklinik adalah dokter spesialis								
47	Perawat mendampingi pasien dalam pelayanan kesehatan								
48	Petugas apotek bertanggung jawab memberikan obat dan memberikan penjelasan cara penggunaan obat								
49	Petugas kebersihan bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan rumah sakit								
50	Satpam bertanggung jawab terhadap keamanan lingkungan rumah sakit								
F.	Kompetensi Pelayanan								
51	Kemampuan petugas MR (pendaftaran) memberikan informasi prosedur pelayanan								
52	Kemampuan dan keterampilan Dokter dalam menanggapi keluhan penyakit pasien & pengobatan yang diberikan								
53	Dokter memberikan informasi yang jelas tentang penyakit anda								
54	Perawat memberikan penyuluhan keperawatan sehubungan dengan penyakit anda								
55	Petugas labor memberikan informasi pelayanan dengan								

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Kinerja Petugas				Harapan Pasien			
		SB	B	KB	TB	SP	P	KP	TP
	jelas								
56	Petugas labor memberikan penyuluhan dengan jelas dan bias dimengerti								
57	Petugas labor menyampaikan hasil pemeriksaan dengan akurat dan tepat								
G.	Perilaku Pelaksana								
58	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (Berdasarkan antrian)								
59	Dokter bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
60	Perawat bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
61	Petugas apotik bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
62	Petugas Keuangan/ kasir bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
63	petugas rekam medis (pendaftaran) bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
64	Satpam bersikap ramah, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan								
H.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan								
	Commitment								
65	Keluhan yang dialami bapak/ibu/sdr ditanggapi oleh pihak RS.								
66	Tanggapan/respon dari RS apa sudah cukup baik.								
67	Rumah sakit cepat tanggap menangani keluhan pasien.								
68	Bapak/ibu/sdr mengatakan sesuatu yang bernilai baik tentang RS ini pada orang lain.								
69	Rumah sakit bertanggung jawab akan keluhan pasien.								
	Fairness								
70	Bapak/ibu/sdr diberi tahu cara untuk menyampaikan keluhan pada RS.								
71	Setiap pasien mempunyai kesempatan yang sama untuk menyampaikan keluhan.								
72	Keluhan bapak/ibu/sdr sampaikan dijaga kerahasiaannya oleh RS.								
73	Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan tetap mendapatkan perlakuan yang baik dari para petugas RS.								
74	Setelah bapak/ibu/sdr menyampaikan keluhan, pihak RS menindaklanjuti tanpa memandang jabatan dan status sosial.								
	Access								
75	Petugas RS memberikan penjelasan memadai berkenaan dengan keluhan bapak/ibu/sdr.								
76	Jawaban penjelasan keluhan yang diberikan RS pada bapak/ibu/sdr dapat diterima.								
77	Penjelasan RS yang diterima pasien cukup jelas.								
78	Jawaban RS yang diterima pasien bisa diterima.								
	Responsiveness								
79	Penanganan keluhan pasien sudah sesuai ketentuan RS.								
80	Penanganan keluhan pasien sudah baik.								
81	Bapak/ibu/sdr yakin bahwa keluhan sudah dijamin solusinya.								
82	RS mengakui bertanggungjawab akan situasi dan sangat								

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Kinerja Petugas				Harapan Pasien			
		SB	B	KB	TB	SP	P	KP	TP
	mendukung keluhan bapak/ibu/sdr.								
	Effectiveness								
83	RS ini peduli dengan kualitas penanganan keluhan bapak/ibu/sdr.								
84	Seberapa bereputasi RS								
85	Seberapa kompeten RS								
	Accountability.								
86	Setiap keluhan yang bapak/ibu/sdr sampaikan betul-betul dihargai.								
87	RS berempati pada kesusahan bapak/ibu/sdr.								
88	Bapak/ibu/sdr puas dengan jawaban dari pihak RS.								
I.	Sarana dan prasarana								
89	RS memiliki ruang tunggu yang nyaman dan luas menampung pasien								
90	RS memiliki ruang administrasi tempat mengurus surat menyurat yang lengkap dan nyaman								
91	IGD RS memiliki 4 warna triage terdiri atas merah identifikasi pasien gawat terancam nyawa, kuning kondisi gawat namun tidak mengancam nyawa, hijau pasien kondisi ringan dan butuh observasi, dan hitam jalur evakuasi bagi pasien meninggal dunia								
92	RS menyediakan ruang komunikasi dan informasi (seperti tempat penyelesaian pengaduan/komplain pasien)								
93	RS memisahkan sesuai standar ruangan untuk tindakan bedah dan tindakan medis								
94	RS menyediakan ruangan tindakan atau pemeriksaan kehamilan sesuai standar								
95	RS melengkapi sarana prasarana lain yang dibutuhkan pasien (seperti kursi roda, alat bantu jalan pasien, maupun jalan akses bagi disabilitas)								
96	Ambulan RS sudah memenuhi dan tersedia ketika adanya jenazah maupun proses rujuk pasien								

Terima Kasih

Lampiran 8

LOGBOOK

A. LOGBOOK PENGUMPULAN DATA DI RAWAT INAP

Hari/ Tanggal : Senin, 21 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Ha ri Pertama
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Remon Alfared, Amd.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:30 WIB
Keluaran	1. data responden didapatkan sebanyak 10 responden - Yandriani - Maisrah - Salmi - Ernawati - Subarni - Agus - Abdul Hanif - Erliza - Seri Syam - Sihen 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Responden meminta untuk wawancara dipercepat karena kondisi pandemi
Solusi	Memberikan pertanyaan wawancara yang tepat, cepat, dan mudah dimengerti oleh responden

Hari/ Tanggal : Selasa, 22 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Kedua
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Remon Alfared, Amd.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:30 WIB
Keluaran	1. data responden didapatkan sebanyak 8 responden - Yandra Tri Satrio - Gusmayenti - Dayat - Nora Marianti - Diki Ermanto - Safrijoni - Jejeng - Nurinas 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	- Responden terburu-buru untuk pemeriksaan di poliklinik - Beberapa responden sering meminta untuk mengulangi pertanyaan karena faktor umur yang sudah tua
Solusi	- memberikan informasi yang cepat, tepat, dan mudah dimengerti oleh responden - Mengulangi item pertanyaan wawancara untuk mendapatkan informasi responden sesuai dengan kepuasan responden terhadap rumah sakit

Hari/ Tanggal : Rabu, 23 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Ketiga
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Remon Alfared, Amd.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 14:00 WIB
Keluaran	1. data responden didapatkan sebanyak 9 responden <ul style="list-style-type: none"> - Ida Niswati - Suryadi Susanto - Afridelni - Zul Jafri - Ismaneli - Harmayenti - Rahman - Ardi Elvando Putra - Yelly Trisna Nopita 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	<ul style="list-style-type: none"> - Responden terburu-terburu waktu untuk pemeriksaan di poli rawat jalan - Responden dipanggil untuk segera pemeriksaan di poli
Solusi	<ul style="list-style-type: none"> - Menjelaskan kuesioner dengan tepat, cepat dan mudah dimengerti oleh responden - Mengganti responden

Hari/ Tanggal : Kamis, 24 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Keempat
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Remon Alfared, Amd.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:30 WIB
Keluaran	1. data responden didapatkan sebanyak 8 responden <ul style="list-style-type: none"> - Siti Rosani - Yuneksi Eka Susanti - Afrinurya - Wisnalisarti - Ifni Darman - Afrida - Indah zulfa - Zulhelni 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	responden tidak dapat memberikan informasi terlalu lama karena sedang sakit
Solusi	Menjelaskan informasi dengan cepat dan mudah dimengerti oleh responden

Hari/ Tanggal : Senin, 28 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Kelima
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Remon Alfared, Amd.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:40 WIB
Keluaran	1. data responden didapatkan sebanyak 10 responden - Indah Cahya Wulan - Ramon Zamora - Rosliani - Ernawati - Nurmati - Dasril - Ozy Saputri - Kasdi - Hadish Putri Nabila - Nasrul 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Responden terburu-buru waktu untuk pemeriksaan di poliklinik
Solusi	Menjelaskan pertanyaan dengan cepat dan tepat

Hari/ Tanggal : Selasa, 29 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Keenam
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Remon Alfared, Amd.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:30 WIB
Keluaran	1. data responden didapatkan sebanyak 8 responden - Refnawati - Endriwati - Elmiwati - Hasan Basri - Nurmawati - Ismawati - Fandra Jufrialdi - Darna 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Responden tidak memberikan informasi terlalu lama karena dalam kondisi sakit
Solusi	Memberikan pertanyaan kuesioner dengan cepat dan mudah dimengerti oleh responden

Hari/ Tanggal : Rabu, 30 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Ketujuh
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Remon Alfared, Amd.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:30 WIB
Keluaran	1. data responden didapatkan sebanyak 7 responden - Arni - Fitri Ramadani - Masita - Suhardi - Dona - Ujang Ramalis - Syafriman 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Responden terburu-buru waktu untuk pemeriksaan kesehatan di poliklinik
Solusi	Memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh responden

Hari/ Tanggal : Kamis , 31 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Kedelapan
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Remon Alfared, Amd.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:30 WIB
Keluaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. data responden didapatkan sebanyak 7 responden <ul style="list-style-type: none"> - Rosliana - Siti - Kasni - Is Tenti - Asmida - Samsidarwati - Nurhaida 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Responden tidak dapat memberikan informasi terlalu lama dengan alasan dalam kondisi pandemi
Solusi	Memberikan pertanyaan dengan cepat dan mudah dimengerti oleh responden

Hari/ Tanggal : senin, 4 Januari 2021

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Kesembilan
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Remon Alfared, Amd.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:00 WIB
Keluaran	1. data responden didapatkan sebanyak 3 responden - Nuryunani - Syahjalni - Zulmihayati 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Responden sering meminta untuk mengulangi kalimat pertanyaan dari wawancara
Solusi	Menjelaskan kembali kepada responden untuk mendapatkan informasi dengan tepat

Hari/ Tanggal : Selasa, 5 Januari 2021

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Kesepuluh
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Remon Alfared, Amd.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:30 WIB
Keluaran	1. data responden didapatkan sebanyak 5 responden - Syafnir - Sri Amelia - Weni Selvi - Bahniar - Surjani Fera 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Ada responden yang saat wawancara dipanggil untuk segera pemeriksaan di poliklinik
Solusi	Mengganti responden wawancara

Hari/ Tanggal : Senin, 21 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Pertama
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Ns. Carla Nasbar, S.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:30 WIB
Keluaran	2. data responden didapatkan sebanyak 10 responden - Masna Khair > Dewi Sartika - Nurenni > Mardila - Afmalius > Elidarahim - Nelizami > Darniswati - Rismon Effendi > Asmawati 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Responden terburu-buru waktu untuk pemeriksaan kesehatan di poliklinik
Solusi	Memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh responden

Hari/ Tanggal : Selasa, 22 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Kedua
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Ns. Carla Nasbar, S.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:30 WIB
Keluaran	2. data responden didapatkan sebanyak 9 responden - Markis > Kaslinar - Sainas > Dina Maya Dari - Zulhelti > Fitriana - Rani Sifamyunita > Zainul - Anih 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Responden tidak dapat memberikan informasi terlalu lama karena sedang sakit
Solusi	Memberikan pertanyaan dengan cepat dan mudah dimengerti oleh responden

Hari/ Tanggal : Rabu, 23 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Ketiga
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Ns. Carla Nasbar, S.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:30 WIB
Keluaran	2. data responden didapatkan sebanyak 10 responden - Mardion > Muhammad Basir - Sarimas > Malwino Rizaldo - Nurimas > Nasarudin - Nurani > Rusli Caniago - Mayenti > Antony 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Responden sering meminta untuk mengulangi kalimat pertanyaan dari wawancara
Solusi	Menjelaskan kembali kepada responden untuk mendapatkan informasi dengan tepat

Hari/ Tanggal : Kamis, 24 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Keempat
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Ns. Carla Nasbar, S.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:30 WIB
Keluaran	2. data responden didapatkan sebanyak 8 responden - Prima Tarisa > Jumiyen - Nurhayati > Andre Junaldi - Suardiman > Raplis - Darman > Jusnidar 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Ada responden yang saat wawancara dipanggil untuk segera pemeriksaan di poliklinik
Solusi	Mengganti responden wawancara

Hari/ Tanggal : Senin, 28 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Kelima
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Ns. Carla Nasbar, S.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:30 WIB
Keluaran	1. data responden didapatkan sebanyak 10 responden ➤ Bustamas > Surya Kesi ➤ Halimatusadiyah > Afrianti ➤ Badrizal > Afrida ➤ Jusni > Busran ➤ Zaiful Harifin > Jusniati 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Responden meminta untuk wawancara dipercepat karena kondisi pandemi
Solusi	Memberikan pertanyaan wawancara yang tepat, cepat, dan mudah dimengerti oleh responden

Hari/ Tanggal : Selasa, 29 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Keenam
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Ns. Carla Nasbar, S.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:30 WIB
Keluaran	2. data responden didapatkan sebanyak 7 responden - Musril > Ade Putra M - Yosmaidar > Nurmatias - Misran > Lindo Erni - Abdul Hamid 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Beberapa responden sering meminta untuk mengulangi pertanyaan
Solusi	Mengulangi item pertanyaan wawancara untuk mendapatkan informasi responden sesuai dengan kepuasan responden terhadap rumah sakit

Hari/ Tanggal : Rabu, 30 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Ketujuh
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Ns. Carla Nasbar, S.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 14:00 WIB
Keluaran	2. data responden didapatkan sebanyak 9 responden - Muhammad Kadri > Yulisma - Yustina > Nurilam - Nurmiati > Syafruddin - Zainal > Suriani - Busran 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	- Responden terburu-terburu waktu untuk pemeriksaan di poli rawat jalan - Responden dipanggil untuk segera pemeriksaan di poli
Solusi	- Menjelaskan kuesioner dengan tepat, cepat dan mudah dimengerti oleh responden - Mengganti responden

Hari/ Tanggal : Kamis, 31 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Kedelapan
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Ns. Carla Nasbar, S.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:00 WIB
Keluaran	2. data responden didapatkan sebanyak 5 responden - Anggra - Indrawati - Dedi Mafhandri - Marlen - Yudiana Putri 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	responden tidak dapat memberikan informasi terlalu lama karena sedang sakit
Solusi	Menjelaskan informasi dengan cepat dan mudah dimengerti oleh responden

Hari/ Tanggal : Senin, 4 Januari 2021

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Kesembilan
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Ns. Carla Nasbar, S.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 12:00 WIB
Keluaran	2. data responden didapatkan sebanyak 4 responden - Yudiana Putri - Irzal - Muliadi - Nelrefnita 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Responden terburu-buru waktu untuk pemeriksaan di poliklinik
Solusi	Menjelaskan pertanyaan dengan cepat dan tepat

Hari/ Tanggal : Selasa, 5 Januari 2021

Nama Kegiatan	Survei Lapangan Hari Keenam
Tempat Pelaksanaan	Instalasi Rawat Jalan
Tim Pelaksana	Ns. Carla Nasbar, S.Kep
Kegiatan	Wawancara Pasien mulai pukul 08:00 WIB s/d 13:30 WIB
Keluaran	2. data responden didapatkan sebanyak 3 responden - Dasna - Rupi Ardi - Hutri Lili 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Responden tidak memberikan informasi terlalu lama karena dalam kondisi sakit
Solusi	Memberikan informasi dengan cepat dan mudah dimengerti oleh responden

B. LOGBOOK PENGUMPULAN DATA DI RAWAT INAP

Hari/ Tanggal : Senin 21 Desember 2020
Wakktu : 09.00 – 14.00

Nama Kegiatan	Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tim Pelaksana	Ns. Ruccy Febrinal, S.Kep.
Pasien / Responden	1. Sudirman 2.Darnaus 3.Yetti 4.Toni Ananto 5.Caldi 6.Syarjudin 7.Ermanto 8.Intardi
Keluaran	1. sudah diambil data dari beberapa responden 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Beberapa responden kurang kooperatif
Solusi	Dibantu keluarga

Hari/ Tanggal : Selasa 22 Desember 2020
Wakktu : 09.00 – 14.00

Nama Kegiatan	Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tim Pelaksana	Ns. Ruccy Febrinal, S.Kep.
Pasien / Responden	1. Atis 2. Arifin 3. Damli 4. Warsini 5. Sunarni 6. Ernawati 7. Siti Benar
Keluaran	1. sudah diambil data dari beberapa responden 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Beberapa responden kurang kooperatif
Solusi	Dibantu keluarga

Hari/ Tanggal : Rabu 23 Desember 2020
Wakktu : 09.00 – 14.00

Nama Kegiatan	Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tim Pelaksana	Ns. Ruccy Febrinal, S.Kep.
Pasien / Responden	1. Isul 2. Erman 3. Ali Ancit 4. Syarif 5. Roslina 6. Libarin 7. Zainal 8. Afigel
Keluaran	1. sudah diambil data dari beberapa responden 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Beberapa responden kurang koperatif
Solusi	Dibantu keluarga

Hari/ Tanggal : Kamis 24 Desember 2020
Wakktu : 09.00 – 14.00

Nama Kegiatan	Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tim Pelaksana	Ns. Ruccy Febrinal, S.Kep.
Pasien / Responden	1. Raditya Pratama 2. Jumiye 3. Masri 4. Yurnandes 5. Uyub 6. Jumadi
Keluaran	1. sudah diambil data dari beberapa responden 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Beberapa responden kurang koperatif
Solusi	Dibantu keluarga

Hari/ Tanggal : Jum'at 25 Desember 2020
Wakktu : 09.00 – 14.00

Nama Kegiatan	Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tim Pelaksana	Ns. Ruccy Febrinal, S.Kep.
Pasien / Responden	1. Fitri Wahyu Hani 2. Gusmaniar 3. Juliana 4. Chintia Wulan Sari
Keluaran	1. sudah diambil data dari beberapa responden 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Beberapa responden kurang kooperatif
Solusi	Dibantu keluarga

Hari/ Tanggal : Sabtu 26 Desember 2020
Wakktu : 09.00 – 14.00

Nama Kegiatan	Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tim Pelaksana	Ns. Ruccy Febrinal, S.Kep.
Pasien / Responden	1. Ernawati 2. Nora Sri Hartuti 3. Marvel febrian putra 4. Tiwinas 5. Parial
Keluaran	1. sudah diambil data dari beberapa responden 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Beberapa responden kurang kooperatif
Solusi	Dibantu keluarga

Hari/ Tanggal : Minggu 27 Desember 2020
Wakktu : 09.00 – 14.00

Nama Kegiatan	Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tim Pelaksana	Ns. Rucy Febrinal, S.Kep.
Pasien / Responden	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daswan 2. Otdimal Laksamana 3. Kartini 4. Yuriska 5. Betri Yenti 6. Annisa Chania 7. Ghita Dwina 8. Fauzan Azimah
Keluaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. sudah diambil data dari beberapa responden 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Beberapa responden kurang kooperatif
Solusi	Dibantu keluarga

Hari/ Tanggal : Senin 28 Desember 2020
Wakktu : 09.00 – 14.00

Nama Kegiatan	Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tim Pelaksana	Ns. Rucy Febrinal, S.Kep.
Pasien / Responden	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supridijoyo 2. Asisha 3. Michael Azarif 4. Rosliana 5. Suardi 6. Ramilis 7. Maizarni 8. Roosni Mardiah 9. Iacun 10. Rismayati
Keluaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. sudah diambil data dari beberapa responden 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Beberapa responden kurang kooperatif
Solusi	Dibantu keluarga

Hari/ Tanggal : Selasa 29 Desember 2020
Wakktu : 09.00 – 14.00

Nama Kegiatan	Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tim Pelaksana	Ns. Ruccy Febrinal, S.Kep.
Pasien / Responden	1. Hanifah Harakal 2. Elis Sumiati 3. Syamsiwarni 4. M.Abid Islami 5. Sri Wahyuni 6. Nova oktavia
Keluaran	1. sudah diambil data dari beberapa responden 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Beberapa responden kurang kooperatif
Solusi	Dibantu keluarga

Hari/ Tanggal : Rabu 30 Desember 2020
Wakktu : 09.00 – 14.00

Nama Kegiatan	Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tim Pelaksana	Ns. Ruccy Febrinal, S.Kep.
Pasien / Responden	1. Mitri Septina Ningsih 2. Rustani 3. Rusman 4. Jusnoowanda 5. Irwandi 6. Mimi Susanti 7. Jasli
Keluaran	1. sudah diambil data dari beberapa responden 2. kuesioner terisi lengkap
Kendala	Beberapa responden kurang kooperatif
Solusi	Dibantu keluarga

LAPORAN KEGIATAN
PENGUMPULAN DATA DI LAPANGAN (KUESIONER)
Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tahun 2020

Hari/ Tanggal : Senin / 21 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan	
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap Bedah	
Tim Pelaksana	Ns. Venny Donita Yuza, S.Kep.	
Waktu	Mulai	09.00 WIB
	Selesai	17.00 WIB
Pasien / Responden	1. Suriani Ringih 2. Ibul 3. Zizah Kurnia Wati 4. Khoirul Gibran 5. Syurdi Susanto 6. Kismo 7. Faida 8. Danal 9. M. Yusuf	
Keluaran	1. Sudah diambil data dari beberapa orang responden 2. Kuesioner terisi lengkap 3. 4. 5.	
Kendala	Beberapa Responden kurang kooperatif	
Solusi	Dibantu Oleh keluarga	

LAPORAN KEGIATAN
PENGUMPULAN DATA DI LAPANGAN (KUESIONER)
Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tahun 2020

Hari/ Tanggal : Selasa / 22 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan	
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap Anak, VIP, KB	
Tim Pelaksana	Ns. Venny Donita Yuza, S.Kep.	
Waktu	Mulai	09.00 WIB
	Selesai	17.00 WIB
Pasien / Responden	1. Nadif Maikal 2. Merita Indah Sari 3. Rina Yuliana 4. Nurbaidah 5. Tasril 6. M. Agharsamu 7. Afifah 8.	
Keluaran	1. Sudah diambil data dari beberapa orang responden 2. Kuesioner terisi lengkap 3. 4. 5.	
Kendala		
Solusi		

LAPORAN KEGIATAN
PENGUMPULAN DATA DI LAPANGAN (KUESIONER)
Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tahun 2020

Hari/ Tanggal : Rabu / 23 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan	
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap KB	
Tim Pelaksana	Ns. Venny Donita Yuza, S.Kep.	
Waktu	Mulai	09.00 WIB
	Selesai	17.00 WIB
Pasien / Responden	1. Ieli Indra 2. Meliza 3. Megita Sari 4. Elmadeni 5. Selfi Fenti 6. Rofiq Anila Putri 7. Nurul 8. Maryati	
Keluaran	1. Sudah diambil data dari beberapa orang responden 2. kuesioner terisi lengkap 3. 4. 5.	
Kendala		
Solusi		

LAPORAN KEGIATAN
PENGUMPULAN DATA DI LAPANGAN (KUESIONER)

Rawat Inap RSUD M. Zein Painan

Tahun 2020

Hari/ Tanggal : Kamis / 24 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan	
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap Interne, VIP	
Tim Pelaksana	Ns. Venny Donita Yuza, S.Kep.	
Waktu	Mulai	09.00 WIB
	Selesai	17.00 WIB
Pasien / Responden	1. Nursina 2. Irit 3. Efimen Riko 4. Agit PM 5. Nurma 6. Artisman	
Keluaran	1. Sudah diambil data dari beberapa orang responden 2. Kuesioner terisi lengkap 3. 4. 5.	
Kendala		
Solusi		

LAPORAN KEGIATAN
PENGUMPULAN DATA DI LAPANGAN (KUESIONER)
Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tahun 2020

Hari/ Tanggal : Jumat / 25 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan	
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap Bedah, VIP	
Tim Pelaksana	Ns. Venny Donita Yuza, S.Kep.	
Waktu	Mulai	09.00 WIB
	Selesai	17.00 WIB
Pasien / Responden	1. Silvi Cantika 2. Et 3. Yeti 4. Fajandin 5. M. Ghaliq Alrarsi 6. Pepi Oksa Yandra 7. Drs. Azral	
Keluaran	1. Sudah diambil data dari beberapa orang responden 2. Kuesioner terisi lengkap 3. 4. 5.	
Kendala		
Solusi		

PENGUMPULAN DATA DI LAPANGAN (KUESIONER)

Rawat Inap RSUD M. Zein Painan

Tahun 2020

Hari/ Tanggal : Sabtu / 26 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan	
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap Internel, Paru, KB	
Tim Pelaksana	Ns. Venny Donita Yuza, S.Kep.	
Waktu	Mulai	09.00 WIB
	Selesai	17.00 WIB
Pasien / Responden	1. Marnis 2. Mofrianti 3. Nasril 4. Netti 5. Apigel Susanto 6. Ramilis 7. Peci Putri Anggraini 8. Ernita	
Keluaran	1. Sudah diambil data dari beberapa orang responden 2. Kuesioner terisi lengkap 3. 4. 5.	
Kendala		
Solusi		

LAPORAN KEGIATAN
PENGUMPULAN DATA DI LAPANGAN (KUESIONER)
Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tahun 2020

Hari/ Tanggal : Minggu / 27 Desember 2020

Nama Kegiatan	Survei Lapangan	
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap KIB, Bedah	
Tim Pelaksana	Ns. Venny Donita Yuza, S.Kep.	
Waktu	Mulai	09.00 WIB.
	Selesai	17.00 WIB.
Pasien / Responden	1. Rian Purnama Sah 6. Revi 2. Jawela 7. Gusmadeli 3. Neli Irawati 4. Yundasil 5. Umar	
Keluaran	1. Sudah diambil data dari beberapa orang responden 2. kuesioner terisi lengkap 3. 4. 5.	
Kendala		
Solusi		

LAPORAN KEGIATAN
PENGUMPULAN DATA DI LAPANGAN (KUESIONER)
Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tahun 2020

Hari/ Tanggal : Senin, 28/12-20

Nama Kegiatan	Survei Lapangan	
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap paru, Neuro, KB	
Tim Pelaksana	Ns. Venny Donita Yuza, S.Kep.	
Waktu	Mulai	09.00 WIB
	Selesai	17.00 WIB.
Pasien / Responden	1. Syahrdal 2. Sabir 3. Riand 4. Syaflida 5. Indrawati 6. Nurhazati 7. Syamsinar 8. Mita Yulia Yunanda	
Keluaran	1. Sudah diambil data dari beberapa orang Responden 2. Kuesioner terisi lengkap 3. 4. 5.	
Kendala		
Solusi		

LAPORAN KEGIATAN
PENGUMPULAN DATA DI LAPANGAN (KUESIONER)
Rawat Inap RSUD M. Zein Painan
Tahun 2020

Hari/ Tanggal : Selasa, 29/12⁻²⁰

Nama Kegiatan	Survei Lapangan	
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap Bedan, Interne	
Tim Pelaksana	Ns. Venny Donita Yuza, S.Kep.	
Waktu	Mulai	09.00 WIB
	Selesai	17.00 WIB
Pasien / Responden	1. Mestina Bulele 2. Jani Masriandi 3. Yusmaneli 4. Hanano 5. Adaya Kayla Lasuardi 6. Nurbaida 7. Ratna Juwita 8. Marlina 9. Pismawati 10. Lisa Ika Puspita Oktavia	
Keluaran	1. Sudah diambil data dari beberapa orang responden 2. Kuesioner terisi lengkap 3. 4. 5.	
Kendala		
Solusi		

**LAPORAN KEGIATAN
PENGUMPULAN DATA DI LAPANGAN (KUESIONER)
Rawat Inap RSUD M. Zein Painan**

Tahun 2020

Hari/ Tanggal : Rabu, 30/12-20

Nama Kegiatan	Survei Lapangan	
Tempat Pelaksanaan	Rawat Inap kg, Inteme	
Tim Pelaksana	Ns. Venny Donita Yuza, S.Kep.	
Waktu	Mulai	09.00 WIB
	Selesai	17.00 WIB
Pasien / Responden	1. Gusriani 2. Siti Oktia Nani 3. Fumalis 4. Isti Novita Dewi 5. Susilawati 6. upit 7. Revi Hartati	
Keluaran	1. Sudah diambil data dari beberapa orang responden 2. kuesioner terisi lengkap 3. 4. 5.	
Kendala		
Solusi		

C. LOGBOOK PENGUMPULAN DATA DI IGD

Hari/ Tanggal : Senin, 21 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Ns. Gistyrach Anum, S.Kep
Waktu	mulai	09.30
	selesai	18.00
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		<div>1. Yusmaneli</div> <div>2. Darwis</div> <div>3. Abu azim</div> <div>4. Lastri sinaga</div> <div>5. Azmi nur arif</div> <div>6. Meliza</div> <div>7. Megita</div> <div>8. Idrul</div>
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif. 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali.
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Selasa, 22 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Ns. Gistyrach Anum, S.Kep
Waktu	mulai	09.00
	selesai	21.00
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		<div>1. Otdimala</div> <div>2. Harmon</div> <div>3. Zera</div> <div>4. Rosni</div> <div>5. Marnis</div> <div>6. Timinas</div> <div>7. Parial</div> <div>8. Yuriska</div>
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif. 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali.
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Rabu, 23 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan	
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)	
Tim Pelaksana		Ns. Gistyrach Anum, S.Kep	
Waktu	mulai	09.00	
	selesai	21.00	
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap	
Pasien/Responden		1. Reni 2. Iacun 3. Usman	4. Rina 5. Rosni mardiaty 6. Nita
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif. 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali.	
Solusi		1. Responden didampingi keluarga	

Hari/ Tanggal : Kamis, 24 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan	
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)	
Tim Pelaksana		Ns. Gistyrach Anum, S.Kep	
Waktu	mulai	13.00	
	selesai	21.00	
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap	
Pasien/Responden		1. Syamsimar 2. Rismayati 3. Nafsus 4. Sabarudin	5. Samsiwarni 6. Gusriani 7. Asiska
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif. 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali.	
Solusi		1. Responden didampingi keluarga	

Hari/ Tanggal : Jumat, 25 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Ns. Gistyrh Anum, S.Kep
Waktu	mulai	09.00
	selesai	17.00
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		<div>1. Syafrizal</div> <div>2. Suardi</div> <div>3. Yosi eka</div> <div>4. Ramillis</div> <div>5. Efitri yeni</div> <div>6. Tri nopel</div>
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif. 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali.
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Sabtu, 26 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Ns. Gistyrh Anum, S.Kep
Waktu	mulai	10.00
	selesai	18.00
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		<div>1. Kasmir</div> <div>2. Ice</div> <div>3. Hariono</div> <div>4. Susilawati</div> <div>5. Vania gita</div> <div>6. Neti</div> <div>7. Upit</div>
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif. 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali.
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Minggu, 27 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Ns. Gistyrach Anum, S.Kep
Waktu	mulai	10.00
	selesai	15.00
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		1. Suardi 2. Rosliani 3. Asril
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif. 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali.
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Senin, 28 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Ns. Gistyrach Anum, S.Kep
Waktu	mulai	09.00
	selesai	20.00
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		<div>1. Lastri novita</div> <div>2. Mita afnida</div> <div>3. Agung</div> <div>4. Indah sri</div> <div>5. Lisa ika</div> <div>6. Syaiful bahri</div> <div>7. Jon mulyadi</div> <div>8. Nurbaida</div> <div>9. Lili okta</div> <div>10. M. Bintang</div>
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif. 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali.
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Selasa, 29 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Ns. Gistyrach Anum, S.Kep
Waktu	mulai	09.00
	selesai	20.00
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		<div> 1. Riri puspita 2. Armaini 3. Fenti 4. Rasuna 5. Suratni </div> <div> 6. Erni 7. Irdawati 8. Silvia ramadani 9. Mujianti 10. Mestina bulele </div>
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif. 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali.
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Rabu, 30 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Ns. Gistyrach Anum, S.Kep
Waktu	mulai	09.00
	selesai	19.00
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		<div> 1. Andi 2. Empiyanis 3. Rita veronika 4. Sofia gustini 5. Eli mardianis </div> <div> 6. Doni eka 7. Jusma 8. Benny 9. Irdawandi 10. Mardesi </div>
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif. 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali.
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Senin, 21 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Artika Octavia Melpani, S.Tr. Keb
Waktu	mulai	09.30 wib
	selesai	18.00 wib
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		<div>1. Rina</div> <div>2. Efi novita</div> <div>3. Syamsir</div> <div>4. Ilit</div> <div>5. Iyus</div> <div>6. Ismail eqib</div> <div>7. Zul amri</div> <div>8. Satria putra</div> <div>9. Nurinis</div>
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Selasa, 22 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Artika Octavia Melpani, S.Tr. Keb
Waktu	mulai	09.00 wib
	selesai	21.00 wib
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		<div>1. Mira</div> <div>2. Mawar</div> <div>3. Nora</div> <div>4. Darwin</div> <div>5. Joni iskandar</div> <div>6. Ermawati</div> <div>7. Suardi diar</div>
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Rabu, 23 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Artika Octavia Melpani, S.Tr. Keb
Waktu	mulai	09.00 wib
	selesai	21.00 wib
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		1. Weni 2. Adib 3. Syahidal 4. Gusnida 5. Yofa 6. Joni masriandi
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Kamis , 24 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Artika Octavia Melpani, S.Tr. Keb
Waktu	mulai	13.00 wib
	selesai	21.00 wib
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		1. Ramlis 2. Lili martini 3. Maizarni 4. Sepni 5. Metrison 6. Suci okta 7. Nurhayati
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Jumat , 25 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Artika Octavia Melpani, S.Tr. Keb
Waktu	mulai	09.00 wib
	selesai	17.00 wib
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		1. Rat 2. Katri yunita 3. Eva reni 4. Iyul 5. Nuraini 6. Indirawati 7. Ratna juwita
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Sabtu , 26 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Artika Octavia Melpani, S.Tr. Keb
Waktu	mulai	10.00 wib
	selesai	18.00 wib
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		1. Sabir 2. Riana 3. Mitri 4. Syaflida 5. Marlini 6. Mahyan
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Minggu , 27 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Artika Octavia Melpani, S.Tr. Keb
Waktu	mulai	10.00 wib
	selesai	15.00 wib
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		1. Delvina 2. Tamauna 3. Sofia netri
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Senin , 28 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan	
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)	
Tim Pelaksana		Artika Octavia Melpani, S.Tr. Keb	
Waktu	mulai	09.00 wib	
	selesai	20.00 wib	
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap	
Pasien/Responden		1. Piska mayang sari 2. Naida lah suci 3. Syafrizal 4. Erdi 5. Karmita	6. Yunafr 7. Nurmani 8. Refi 9. Mahmud yusrizal 10. Nasril
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali	
Solusi		1. Responden didampingi keluarga	

Hari/ Tanggal : Selasa , 29 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Artika Octavia Melpani, S.Tr. Keb
Waktu	mulai	09.00 wib
	selesai	20.00 wib
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		<div>1. Fitra yeni</div> <div>2. Rosmawati</div> <div>3. Rani</div> <div>4. Intan kamila</div> <div>5. Indrawati</div> <div>6. Nurlan</div> <div>7. Vet tiara</div> <div>8. Ahmad supriadi</div> <div>9. Deni gusnita</div> <div>10. Hendri</div>
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Hari/ Tanggal : Rabu , 30 Desember 2020

Nama Kegiatan		Survei Lapangan
Tempat Pelaksanaan		Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Tim Pelaksana		Artika Octavia Melpani, S.Tr. Keb
Waktu	mulai	09.00 wib
	selesai	19.00 wib
Kegiatan		1. Pengumpulan data dengan mewawancarai responden 2. Kuesioner terisi lengkap
Pasien/Responden		<div>1. Misrawati</div> <div>2. Calvin</div> <div>3. Yogi suardi</div> <div>4. Mursal</div> <div>5. Ismail</div> <div>6. Hendra toni</div> <div>7. Subarni</div> <div>8. Fitri mahyuliani</div> <div>9. Adiswal</div> <div>10. Kasmalini</div>
Kendala		1. Beberapa responden kurang kooperatif 2. Pada saat wawancara berlangsung responden dibawa untuk USG/rontgen, sehingga wawancara dilanjutkan setelah responden kembali
Solusi		1. Responden didampingi keluarga

Lampiran 9

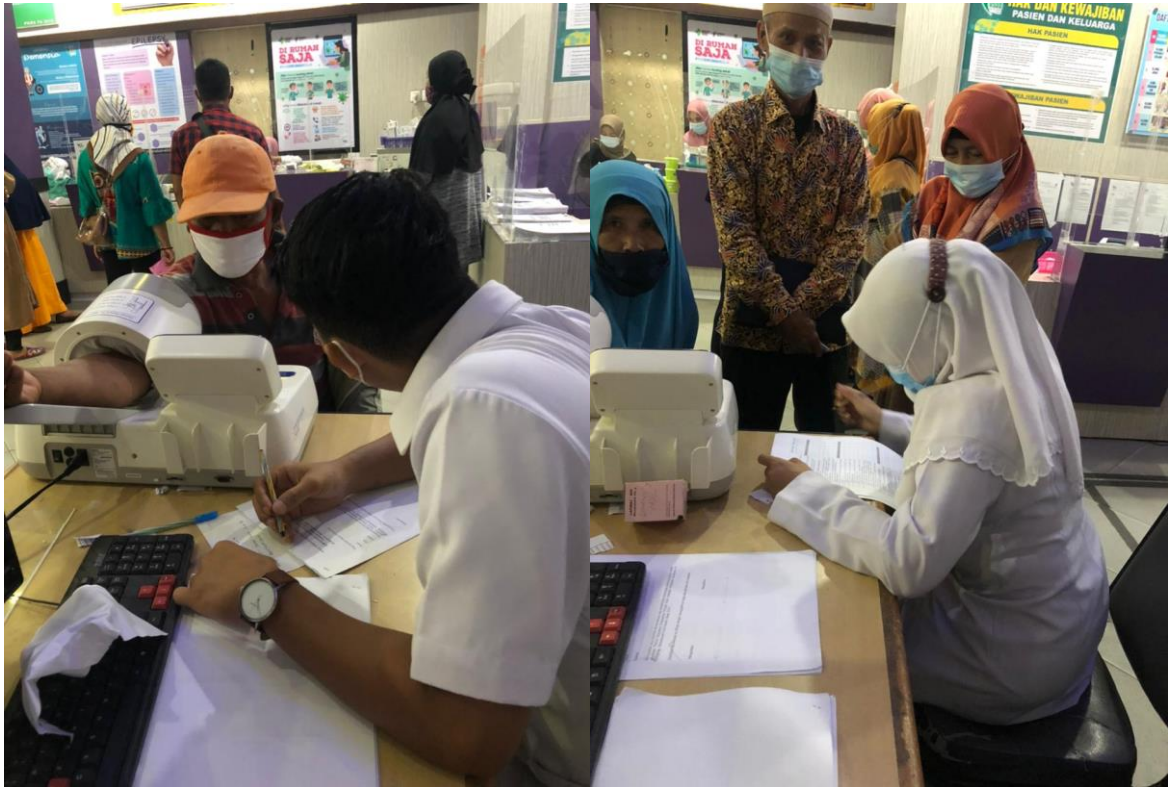
DOKUMENTASI KEGIATAN



PELATIHAN ENUMERATOR



PENGUMPULAN DATA DI RAWAT JALAN



PENGUMPULAN DATA DI IGD



PENGUMPULAN DATA DI RAWAT INAP

