RSUD DR. M. ZEIN
KABUPATEN PESISIR
SELATAN SUMATERA BARAT

LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE TAHUN 2021

Scanned by TapScanner

4. Pelayanan Security 23
5. Pelayanan Perawat 24
6. PELAYANAN DOKTER 26
7. PELAYANAN FARMASI 28
8. PELAYANAN INSTALAGI GAWAT DARURAT (IGD) 30
IV. KESIMPULAN DAN SARAN 32
V. PENUTUP 32

Scanned by TapScanner

Daftar Grafik

Grafik 1Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 16
Grafik 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia 17
Grafik 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan 17
Grafik 4 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Perawatan 18
Grafik 5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan 18
Grafik 6 Jumlah Responden Berdasarkan Sumber Referensi 19
Grafik 7 Jumlah Responden Berdasarkan Unit Layanan 19
Grafik 8 Prosentase Akses dan Pendaftaran 23
Grafik 9 Prosentase Pelayanan Security 24
Grafik 10 Prosentase Pelayanan Perawat 26
Grafik 11 Prosentase Pelayanan Dokter 27
Grafik 12 Prosentase Pelayanan Farmasi 29
Grafik 13 Prosentase Pelayanan IGD 31

Scanned by TapScanner

Daftar Tabel

Table 1 Interval IKM 11
Table 2 Interval Skala Likert 13
Table 3 Jumlah Proporsi Sampel 16
Table 4 IKM Secara Umum 21
Table 5 IKM per Unit Layanan 22
Table 6 Prosentase Akses dan Pendaftaran 23
Table 7 Prosentase Pelayanan Security 24
Table 8 Prosentase Pelayanan Perawat 26
Table 9 Prosentase Pelayanan Dokter 28
Table 10 Prosentase Pelayanan Farmasi 29
Table 11 Prosentase Pelayanan IGD 31

Scanned by TapScanner

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan Kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan/pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan sikap dan layanan Sumber Daya Manusia terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsokan pasien. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap, dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasin tersebut, pelayan prima menjadi utama dalam pelayanan di Rumah Sakit.

Pelayanan prima di Rumah Sakit akan tercapai jika seluruh SDM rumah sakit mempunyai keterampilan khusus, di antaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsive (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara professional. Rumah sakit perlu secara cermat, tepat dan akurat menangkap dan menentukan semua kebutuhan, keinginan dan harapan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publk, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Scanned by TapScanner

Kepuasan menurut Kotler (2004) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan rumah sakit dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu Reliability (kehandalan), Responsivensess (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati), Tangible (penampilan). Menurut Kuncahyo (2004) kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Evalusi mutu di rumah sakit melalui survey indeks kepuasan masyarakat dinilai sangat penting, sehingga dengan berlatarbelakang hal inilah, RSUD Zein Painan melaksanakan survey IKM untuk periode pelayanan tahun 2021.

B. Dasar

1. Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan apparat kepada masyarakat.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum Penyelenggaran Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/2004 tentang Pedoman Pelayanan Instansi Pemerintah.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survey kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan inpormasi tentang kepuasan masyarakat. Sebagai berikut:

1. Umum: untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit khususnya rawat inap, rawat jalan dan IGD.
2. Khusus:
   a. Mengetahui proporsi kepuasan pasien terhadap

Scanned by TapScanner

pelayanan keamanan, pendaftaran pasien, dokter. Perawat, kebersihan (rawat inap)

b. Mengetahui proporsi kepuasan pasien terhadap pelayanan keamanan, pendaftaran pasien, dokter, perawat, kebersihan (rawat jalan dan IGD).

c. Mengetahui kepuasan pasien disetiap instalasi rawat inap, rawat jalan dan IGD.

D. Manfaat

1. Memberikan masukan kepada manajemen rumah sakit tentang kepuasan pasien rawat inap, rawat jalan, dan IGD terhadap berbagai pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap, rawat jalan dan IGD dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan rumah sakit epada pasien sebagai pelanggan.
2. Sebagai dasar dan tahap awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan berbagai pelayanan.
3. Memberikan masukan kepada berbagai instalasi dan berbagai profesi dalam rangka perbaikan pelayanan kepada pasien.

E. Sasaran

1. Untuk mengetahui tingkat pencapaian RSUD M. Zein Painan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
2. Untuk mengetahui penataan system, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna.

Scanned by TapScanner

F. Kriteria IKM

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan tehnis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan yaitu kesungguhan petugas dakam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Assurance (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sipat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
8. Empathy (empati) meliputi kemudahan dalam melakuka hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

G. Metode Penelitian

Metode penilaian kualitas pelayanan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut diatas dengan metode Survey. Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman,et al (1985) yang membuat penilaian secara komprehensif bagi pelayanan dibidang jasa, salah satunya dibidang

Scanned by TapScanner

pelayanan Kesehatan di rumah sakit dengan focus uatama pada aspek fungsi dari proses pelayanan. Penilaian dilakukan terhadap 5 dimensi kualitaaas pelayanan yaitu *Tangibles* (penampilan fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

H. Populasi Dan Sampel

Populasi

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

Sampel

Besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Rumus slovin ini diterapkan dalam penentuan banyaknya sampel minimum yang diperlukan dalam suatu penelitian.

Rumus slovin dapat dituliskan sebagai:

$$n=N/(1 + Ne2)$$

Keterangan:

n: banyak sampel minimum

N: banyak sampel pada populasi

e: batas toleransi kesalahan (error)

Scanned by TapScanner

I. Kriteria sampel

Adapun kriteria sampel yang digunakan dalam survey ini adalah sebagai berikut:

1. Merupakan pasien rawat jalan maupun rawat inap RSUD M. Zein Painan
2. Mampu berkomunikasi dengan baik
3. Mampu memahami instruksi pengisian survey

J. Pengolahan Data dan Penilaian

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap11 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot Nilai Tertimbang: $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{17} = 0.06$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

IKM: $\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25,dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit Pelayanan X 25

Scanned by TapScanner

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Table 1Interval IKM

K. Definisi Operasional

1. Kehandalan

Kehandalan (Reliability) adalah dimensi yang mengukur kehandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Kehandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

2. Ketanggapan (Responsiveness)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dominan. Hal ini dipengaruhi oleh
faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.

3. Jaminan

Jaminan (Assurance) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas

Scanned by TapScanner

pengetahuan terhadap produk, kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa ditawarkan.

4. Empati

Empati (Emphaty) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang " surprise yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

5. Penampilan

Penampilan (Tangible) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

Scanned by TapScanner

II. PELAKSANAAN

A. Persiapan Survey

1. Tim Pelaksana Survey

Dilaksanakan secara swakelola dengan membentuk Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD M. Zein Painan dengan Nota kesepakatan yang ditanda tangani oleh Direktur RSUD M. Zein Painan.

Tim pelaksana survey adalah PT. Mitra Nusa Konselindo yang merupakan Lembaga konsultan Pengembangan SDM dan Management Terapan, dengan susunan kepengurusan sebagai berikut:

Direktur	: Andri Hendrawan
Ketua Tim Pelaksana	: Gunawan
Anggota	: Irwan Abdul Malik
	Devi Sugianto
	Arif Nursyaftiawan, S.Kep
	Nicky Afrilia, Amd.Keb
	Venny Donita Yuza, S.Kep
	Fitri Maisari, Amd. Keb

2. Pembuatan Kuesioner

Fitur dalam menyusun IKM ini menggunakan kusioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Bentuk Pilihan Jawaban menggunakan skala likert dengan skala sebagai berikut:

Tidak Puas	1
Cukup Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

Table 2 Interval Skala Likert

Scanned by TapScanner

B. Pelaksanaan Survey

1. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu

Jumlah Responden dihitung dengan menggunakan rumus slovin, maka ditemukan angka sebagai berikut:

n = N/(1 + Ne2)

= 7.675/1+7.675x0.05^2

= 380 sampel

Keterangan:

n: banyak sampel minimum (380 sampel pasien)

N: banyak sampel pada populasi (7.675 pasien)

e: batas toleransi kesalahan (0.05%)

2. Lokasi

Masing-masing unit pelayanan RSUD M. ZEIN PAINAN

3. Waktu

a. Persiapan tanggal 18 Nopember 2021
b. Uji Validasi sample tanggal 19 Nopember 2021
c. Pengambilan sample tanggal 22-24 Nopember 2021
d. Pengolahan data tanggal 25 Nopember 2021 s/d 5 Desember 2021
e. Penyusunan pelaporan tanggal 6-7 Desember 2021

Scanned by TapScanner

III. HASIL SURVEY

A. KONDISI UMUM

1.

1. Jumlah Responden

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Zein Painan ini adalah sebanyak 380 orang yang terdiri dari 352 pasien poliklinik dan 28 pasien rawat inap. Adapun untuk penyebaran dalam tiap sub-unit pelayanan ditampilkan dalam bentuk table sebagai berikut:

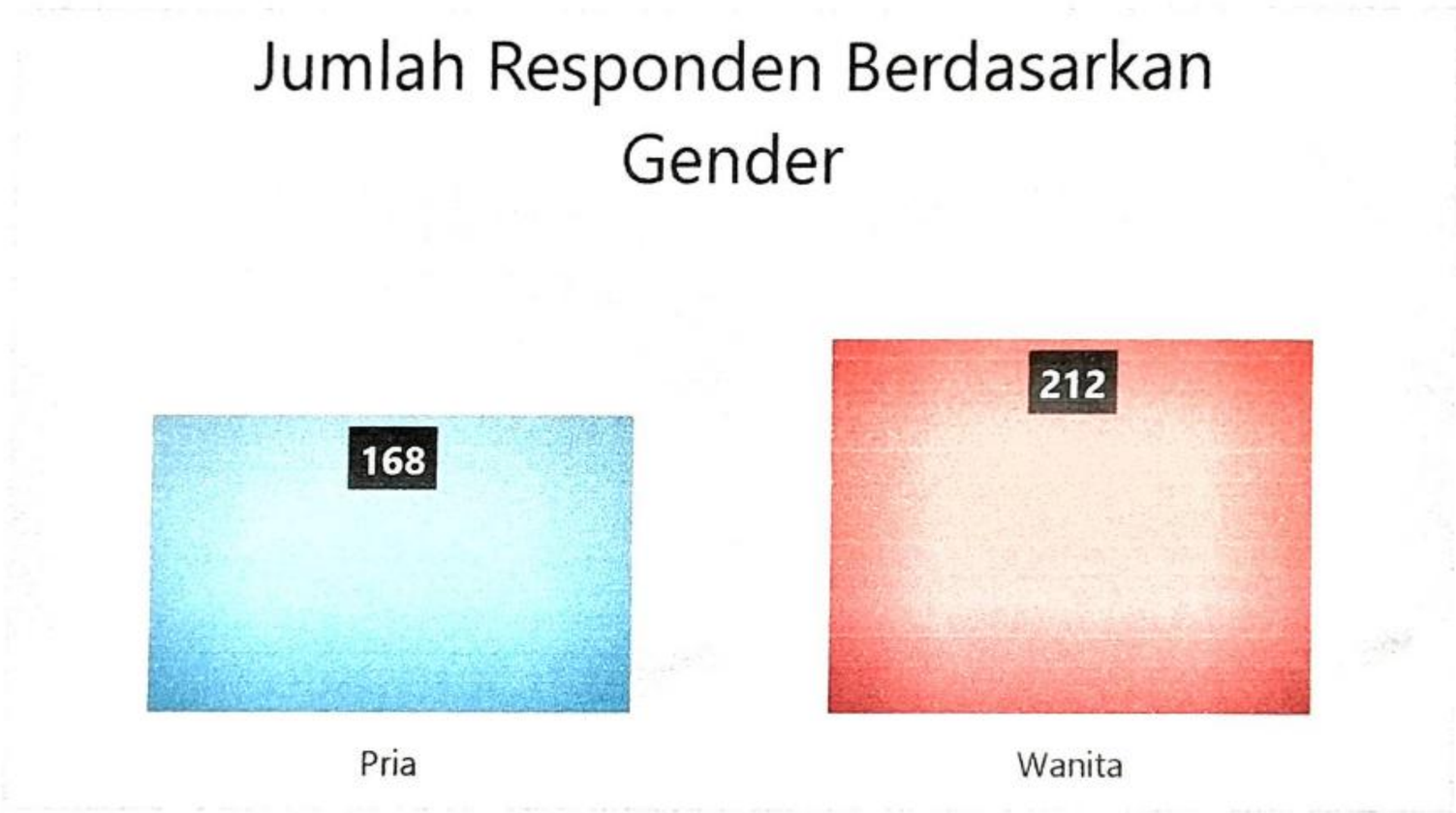
Unit	Jumlah
POLIKLINIK	**352**
Bedah	21
Fisioterapi	2
Geriatri	6
Gigi	4
Jantung	35
Jiwa	50
Kebidanan	8
Mata	21
Paru	51
Penyakit Dalam	53
Anak	9
Geriatri	6
Hemodelisa	3
Neurologi	78
RAWAT INAP	**28**
Anak	1
Kebidanan	8

Scanned by TapScanner

Neurologi	8
Paru	2
Penyakit Dalam	4
Umum	4
Anak	1
Bedah	1
Neurologi	8
Total	**380**

Table 3 Jumlah Proporsi Sampel

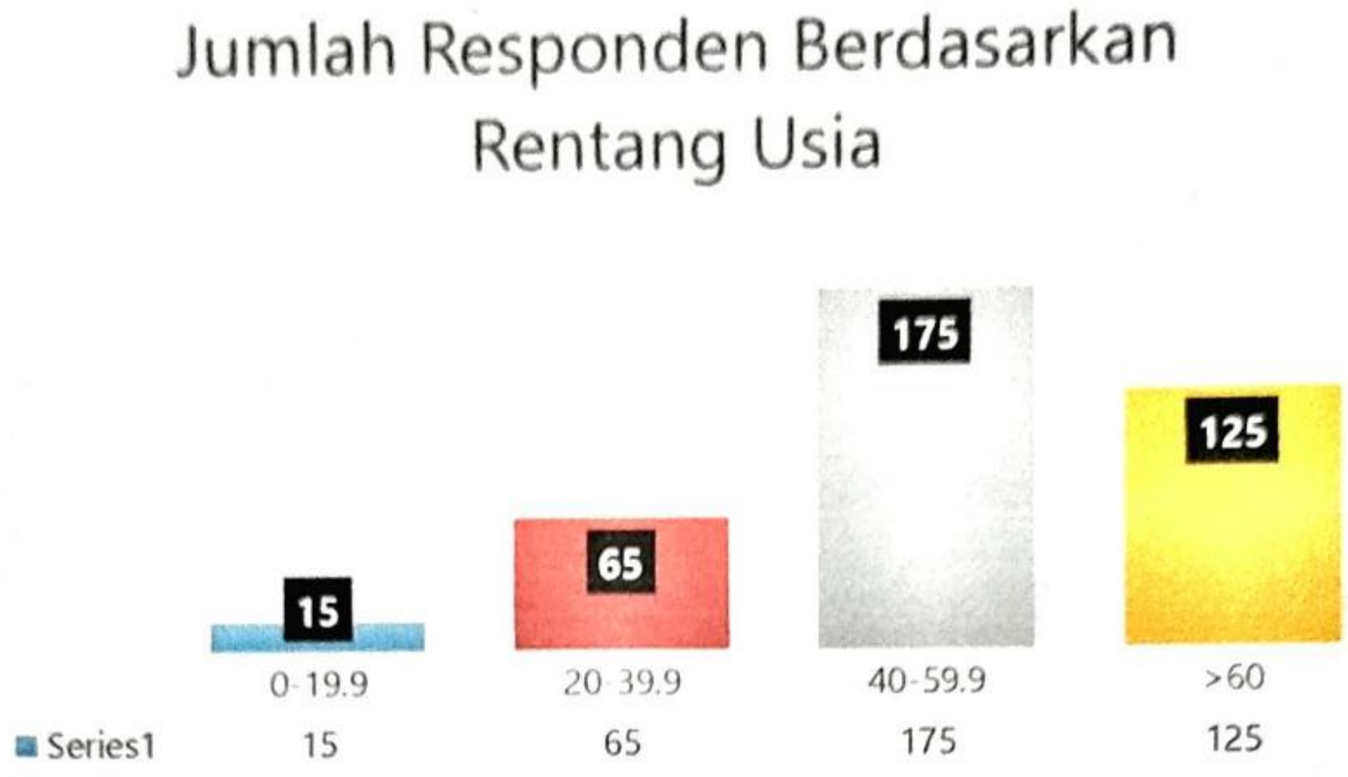
2. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Gender



Grafik 1Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

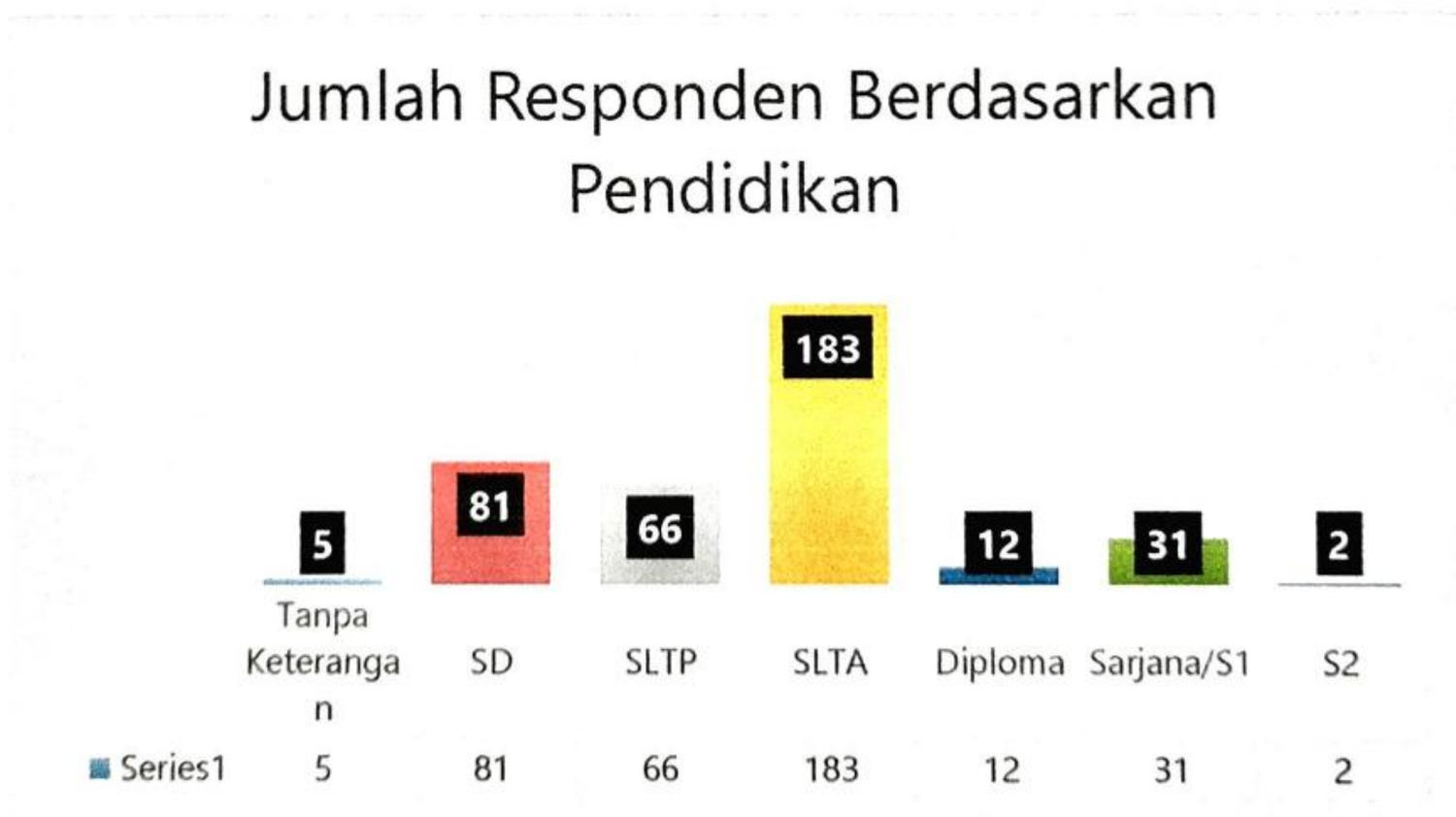
Scanned by TapScanner

3. Proporsi Responden Berdasarkan Rentang Usia



Grafik 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

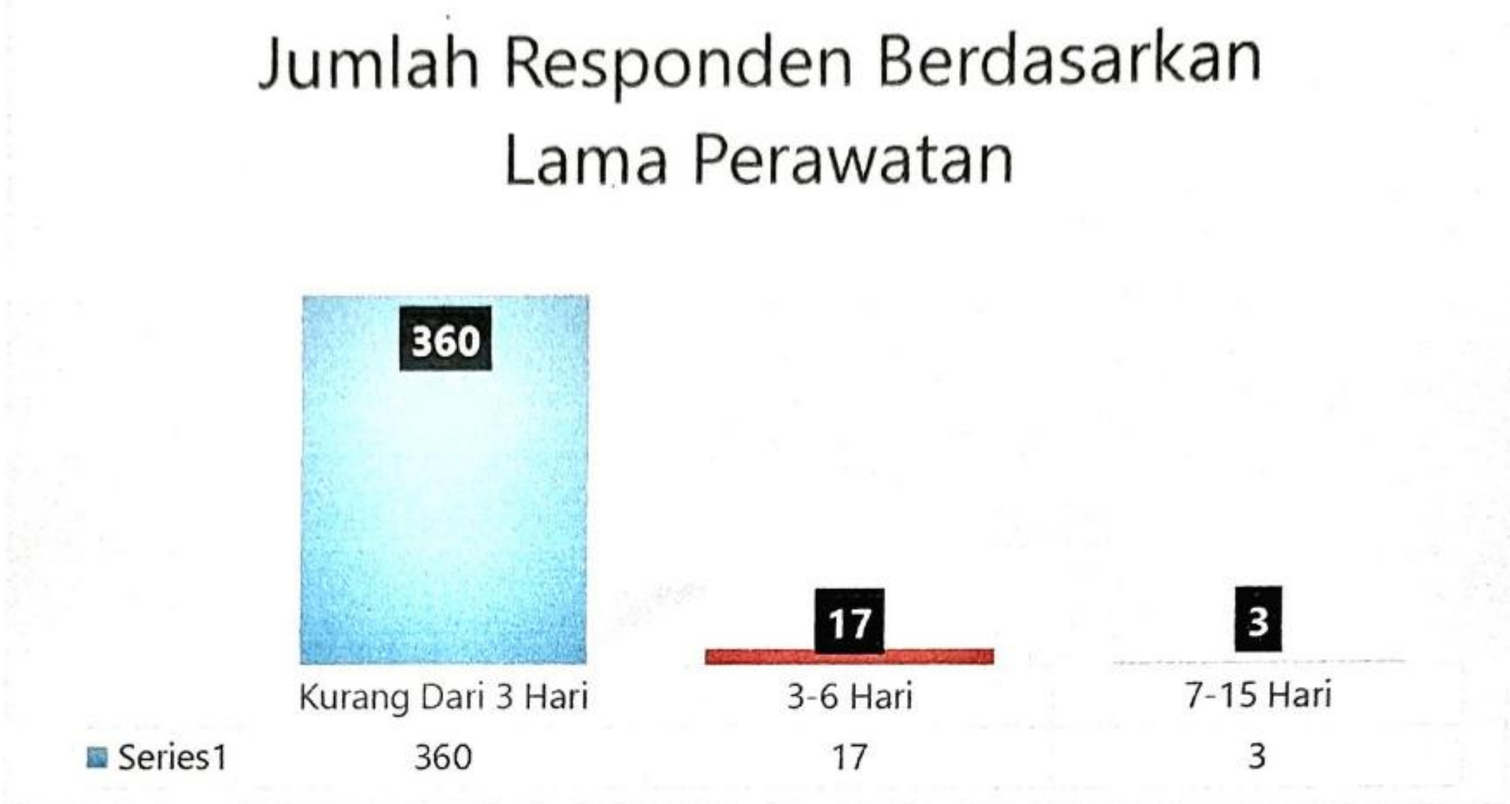
4. Proporsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir



Grafik 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

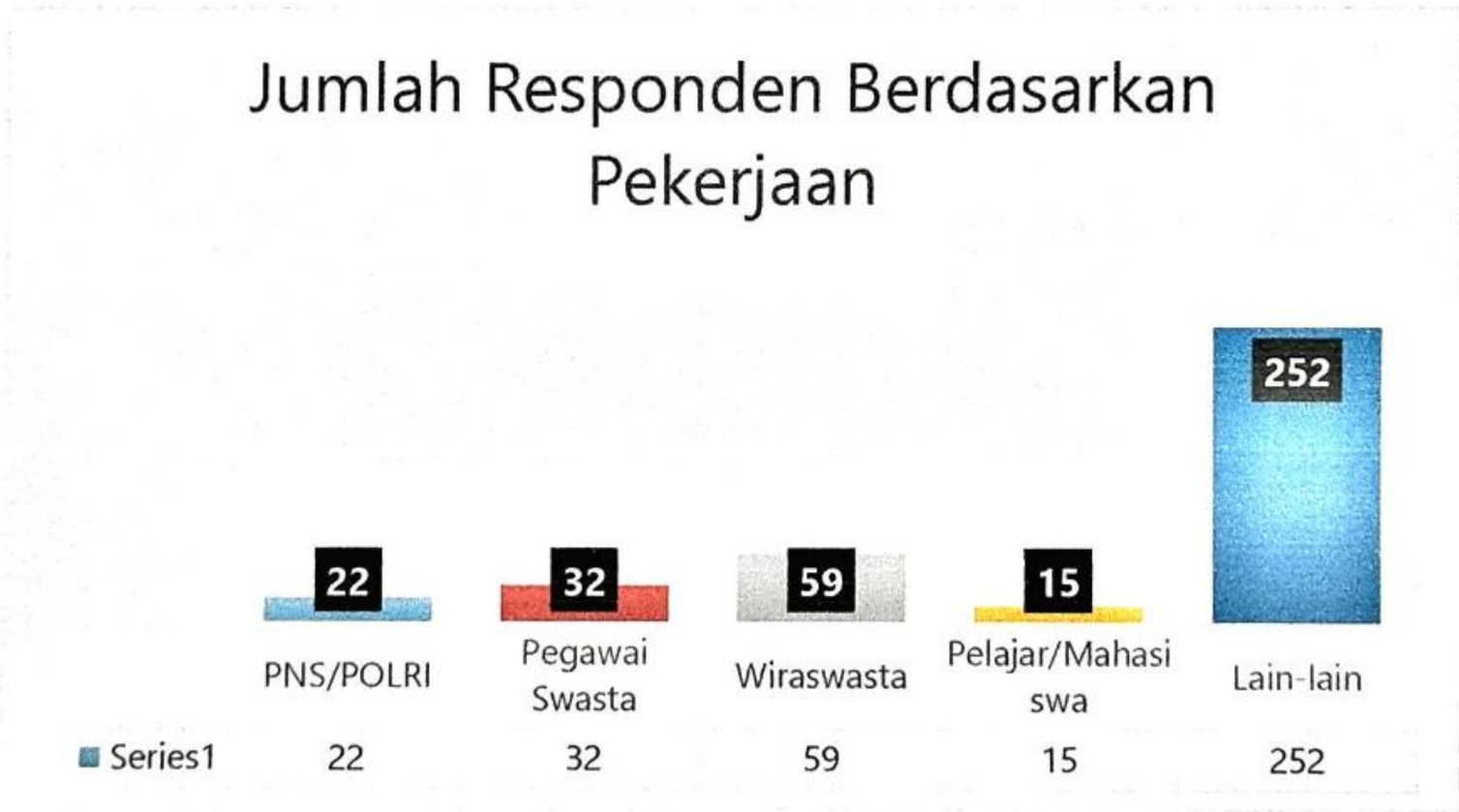
Scanned by TapScanner

5. Proporsi Responden Berdasarkan Lama Perawatan



Grafik 4 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Perawatan

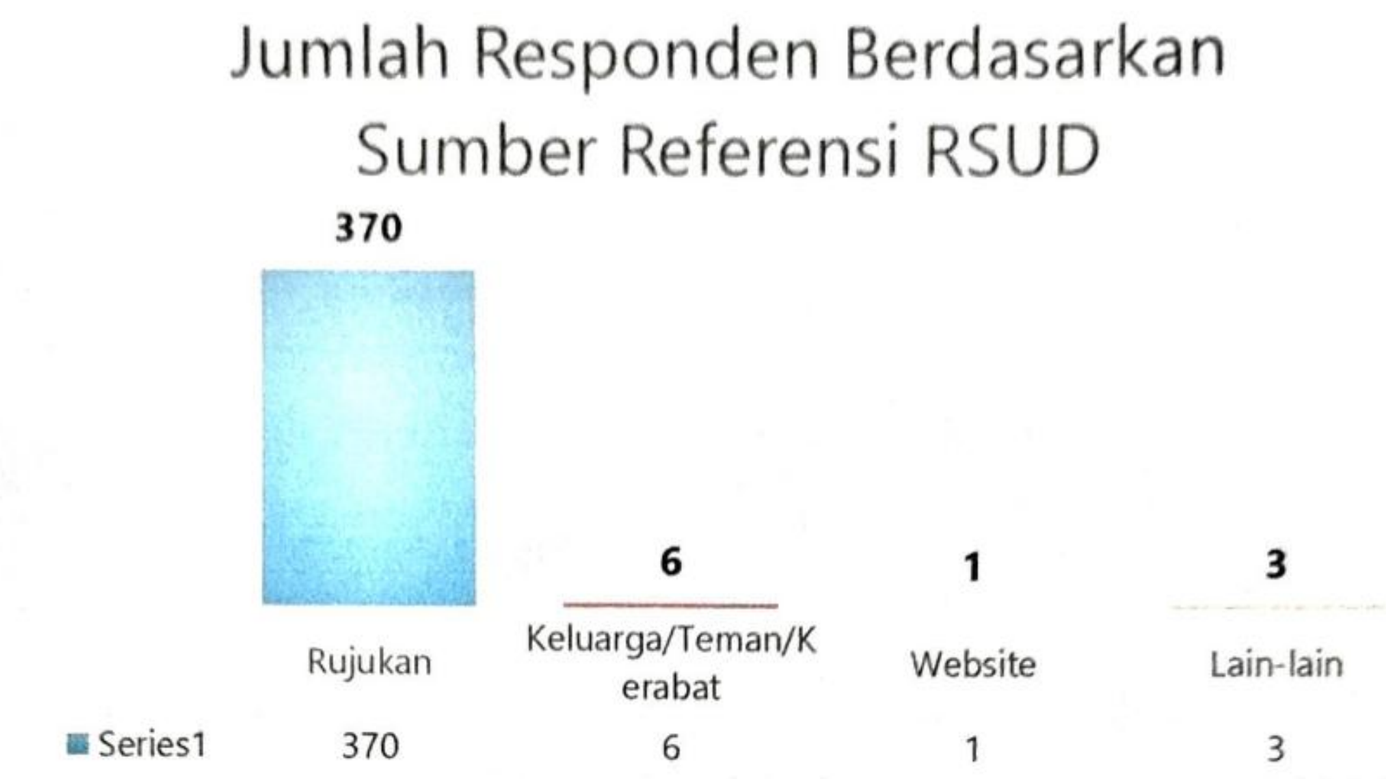
6. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Grafik 5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Scanned by TapScanner

7. Proporsi Responden Berdasarkan Sumber Referensi



Grafik 6 Jumlah Responden Berdasarkan Sumber Referensi

8. Proporsi Responden Berdasarkan Unit Layanan

Grafik 7 Jumlah Responden Berdasarkan Unit Layanan

Scanned by TapScanner

B. ANALISA DATA KEPUASAN PASIEN

2. Hasil Indeks Kepuasan Umum

Dari keseluruhan kuisioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka didapatkan hasil nilai IKM total bidang jasa layanan umum RSUD Zein Painan sebagai berikut:

No	PERTANYAAN	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.10	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3.12	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	3.11	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	3.09	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3.12	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3.11	B
7	Kecepatan pelayanan di unit ini	3.24	B
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	3.09	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.11	B
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3.08	B
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan	3.08	B

Scanned by TapScanner

12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3.03	B
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3.07	B
14	Keamanan pelayanan di unit ini	3.12	B
15	Kebersihan kamar mandi	3.04	B
16	Kelengkapan dan kenyamanan fasilitas ruang perawatan	3.05	B
17	Pelayanan parkir	3.14	B
Nilai Indeks Kepuasan adalah : 3,16			
Nilai IKM setelah dikonversi = 3,16 x 25 = 79,06			
Mutu Pelayanan : B			
Kinerja Unit Pelayanan BAIK			

Table 4 IKM Secara Umum

3. **Hasil IKM Tiap Poliklinik dan Rawat Jalan**

4.

Berikut ini adalah tabel hasil nilai IKM Jasa Layanan RSUD Zein Painan berdasarkan unit poliklinik dan rawat inap yang terdiri dari poliklinik dan rawat inap anak, poliklinik dan rawat inap bedah, poliklinik fisioterapi, poliklinik geriatri, poliklinik gigi, poliklinik hemodelisa, poliklinik jantung, poliklinik jiwa, poliklinik kebidanan, rawat inap kebidanan, poliklinik mata, rawat inap neurologi, poliklinik neurologi, poliklinik dan rawat inap paru, poliklinik dan rawat inap penyakit dalam, poliklnik THT, dan rawat inap Umum.

No	Unit Layanan	Nilai Unsur Pelayanan		IKM
1	Poliklinik Dan Rawat Inap Anak	3.18	B	79.41
2	Poliklinik Dan Rawat Inap Bedah	3.50	A	88.64
3	Poliklinik Fisioterapi	2.88	B	69.18

Scanned by TapScanner

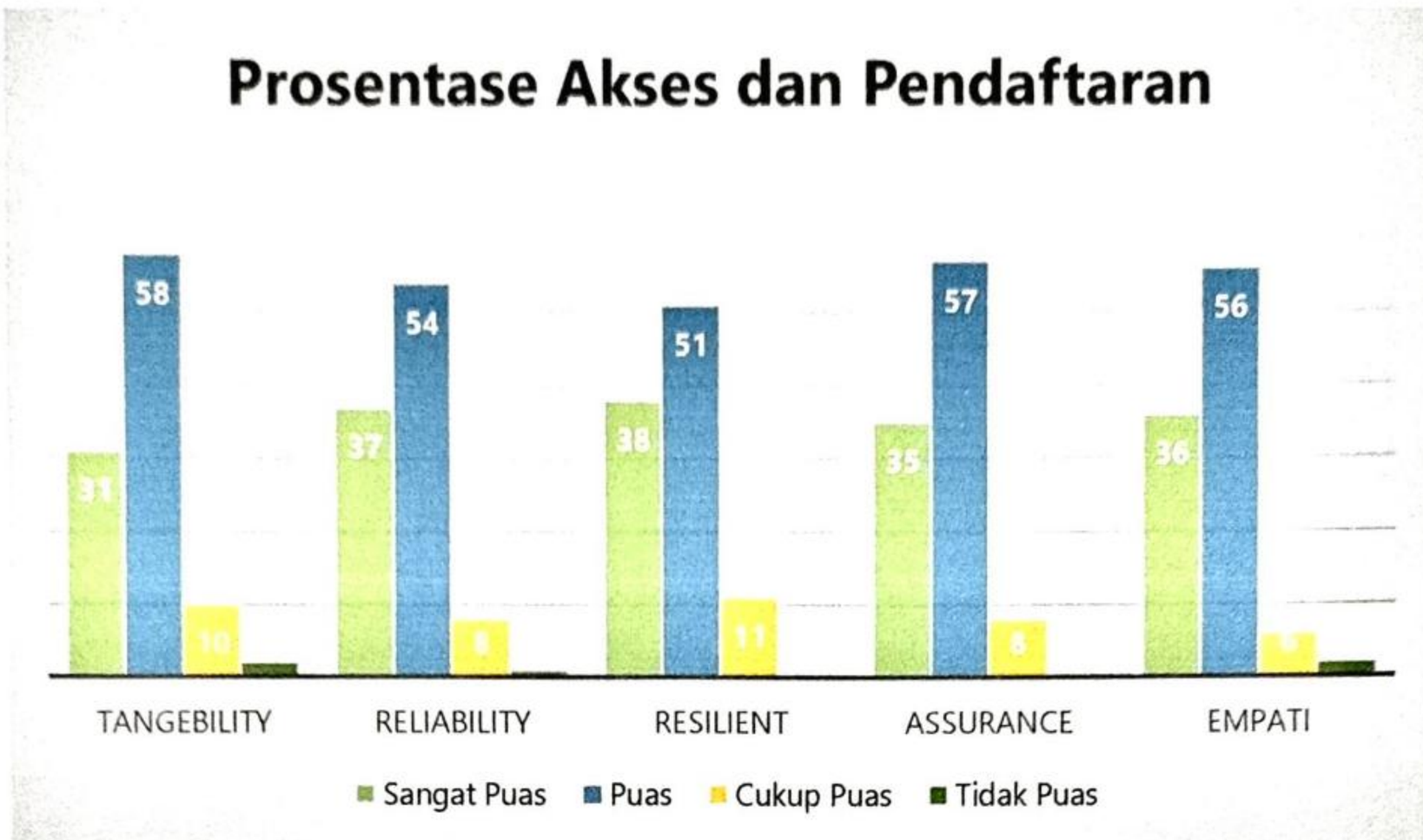
4	Poliklinik Geriatri	3.00	B	75
5	Poliklinik Gigi	3.00	B	75
6	Poliklinik Hemodelisa	2.94	B	73.53
7	Poliklinik Jantung	3.01	B	75.17
8	Poliklinik Jiwa	2.95	B	73.76
9	Poliklinik Kebidanan	2.95	B	76.29
10	Rawat Inap Kebidanan	3.05	B	73.71
11	Poliklinik Mata	3.20	B	80.04
12	Rawat Inap Neurologi	3.17	B	79.23
13	Poliklinik Neurologi	3.04	B	76.02
14	Poliklinik Dan Rawat Inap Paru	3.23	B	80.85
15	Poliklinik Penyakit Dalam	3.09	B	76.18
16	Rawat Inap Penyakit Dalam	3.05	B	77.35
17	Poliklnik THT	3.05	B	75.11
18	Rawat Inap Umum	3.14	B	82.35

Table 5 IKM per Unit Layanan

5. Akses Dan Pendaftaran

Setelah dilakukan survey terhadap pasien, diperoleh tingkat (dalam bentuk persen) kepuasan masyarakat terhadap layanan akses dan pendaftaran. Berikut table prosentasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terkait akses dan pendaftaran di RSUD Zein Painan

Scanned by TapScanner



Grafik 8 Prosentase Akses dan Pendaftaran

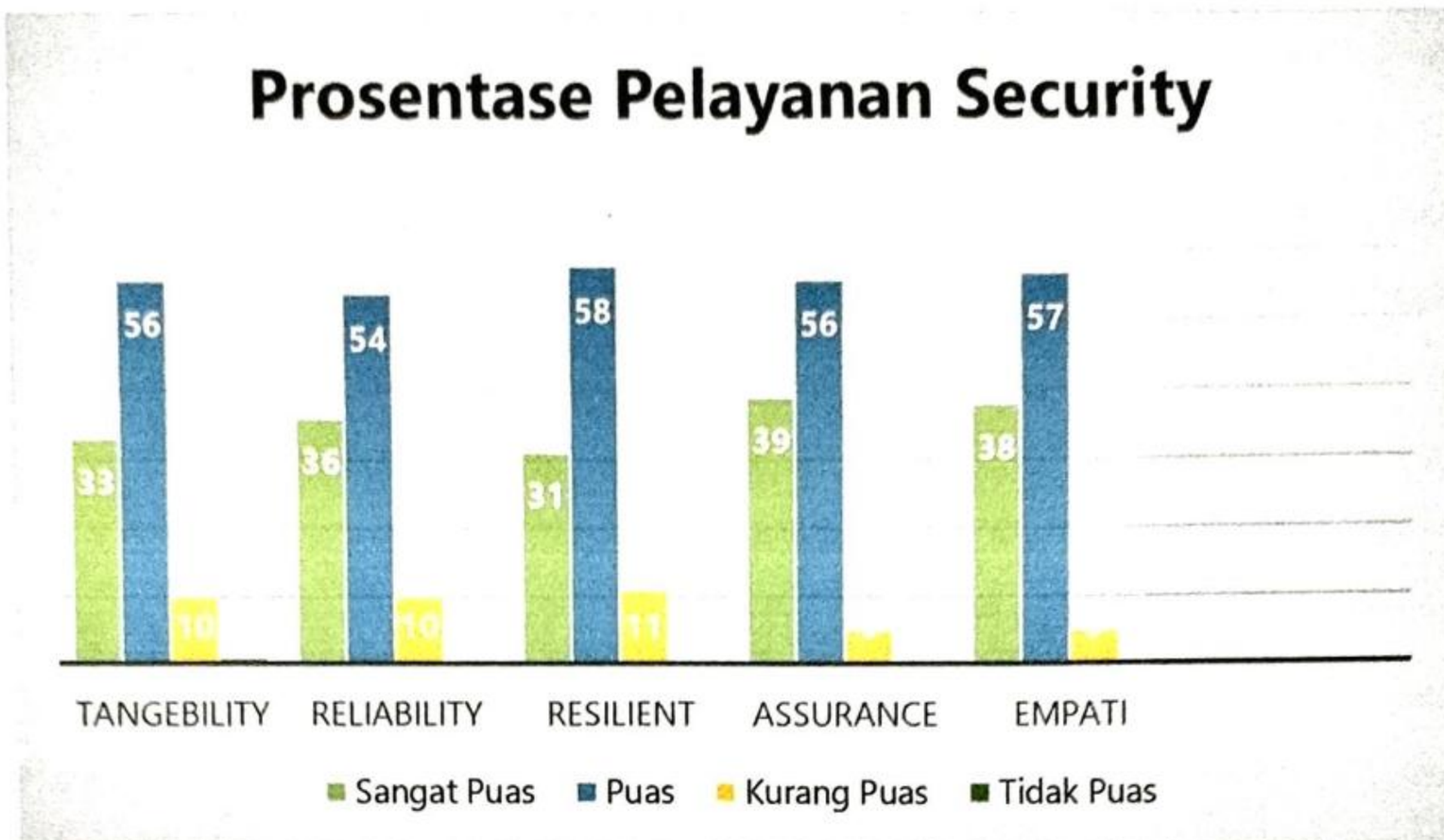
Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Tangibility	31	58	10	2
Reliability	37	54	8	1
Resilient	38	51	11	0
Assurance	35	57	8	0
Empati	36	56	6	2

Table 6 Prosentase Akses dan Pendaftaran

6. Pelayanan Security

Setelah dilakukan survey terhadap pasien, diperoleh tingkat (dalam bentuk persen) kepuasan masyarakat terhadap pelayanan security. Berikut grafik dan tabel prosentasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan security di RSUD Zein Painan

Scanned by TapScanner



Grafik 9 Prosentase Pelayanan Security

Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Tangibility	33	56	10	1
Reliability	36	54	10	0
Resilient	31	58	11	0
Assurance	39	56	5	0
Empati	38	57	5	0

Table 7 Prosentase Pelayanan Security

7. Pelayanan Perawat

Profesi ini merupakan inti dari keberadaan rumah sakit setelah profesi dokter. Perawat dituntut untuk mengabdika n dirinya untuk menjaga dan merawat pasien, melakukan tindakan dan intervensi yang tepat serta memberikan asuhan keperawata secara menyeluruh kepada pasien. Variabel kepuasan pasien atas kineqa perawat adalah sebagai berikut:

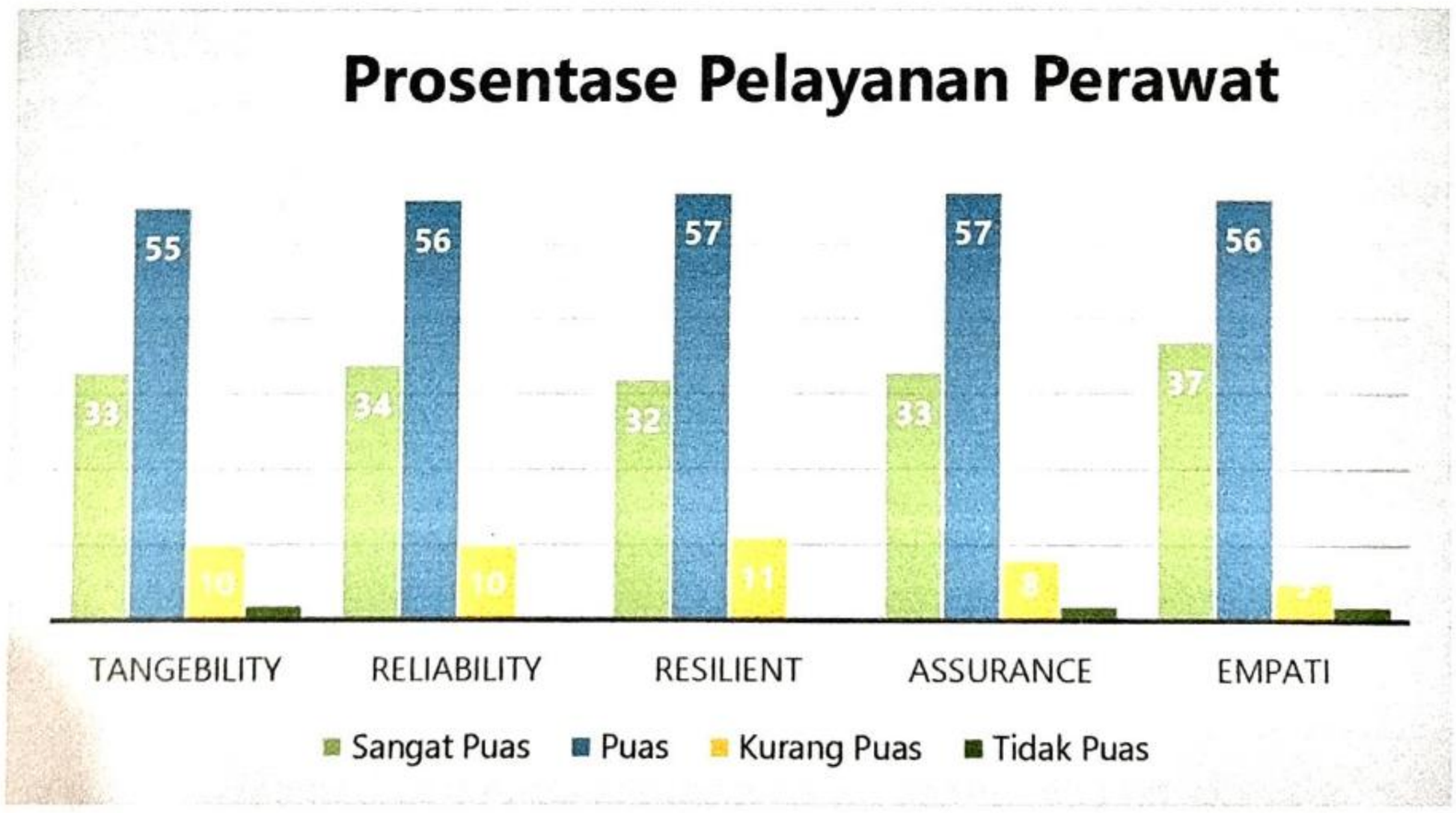
Scanned by TapScanner

Pertama, sikap dan perhatian. Perawat dituntut untuk memberikan sikap pedu\i, ramah, sopan dan penuh empati ketika memberikan asuhan keperawatan sehingga pasien akan merasa nyaman.

Kedua, yaitu,profesionalisme. Persepsi pasien terhadap profesionalisme perawat biasanya lebih berkaitan dengan peran perawat sebagai pemberi perawatan yang baik, trampil dan dapat membangun rasa nyaman bagi pasien. Ketiga, kejelasan informasi yang diberikan. Kualitas komunikasi yang dimiliki seorang perawat merupakan faktor yang menentukan dalam memenuhi kebutuhan pasien terkait kesehatan pasien.

Ketiga, komunikasi yang efektif akan menghasilkan kejelasan informasi sehingga pasien mengetahui secara jelas proses pelayanan yang akan dilaksanakan. Keempat, kecepatan kedatangan. Persepsi pasien tentang ketepatan waktu perawat dalam merespon biasanya terkait dengan kecepatan dan ketepatan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien baik pelayanan berupa anamnesis pemeriksaan awal maupun asistensi dokter

Setelah dilakukan survey terhadap pasien, diperoleh tingkat (dalam bentuk persen) kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perawat. Berikut grafik dan table prosentasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perawat di RSUD Zein Painan



Scanned by TapScanner

Grafik 10 Prosentase Pelayanan Perawat

Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Tangibility	33	55	10	2
Reliability	34	56	10	0
Resilient	32	57	11	0
Assurance	33	57	8	2
Empati	37	56	5	2

Table 8 Prosentase Pelayanan Perawat

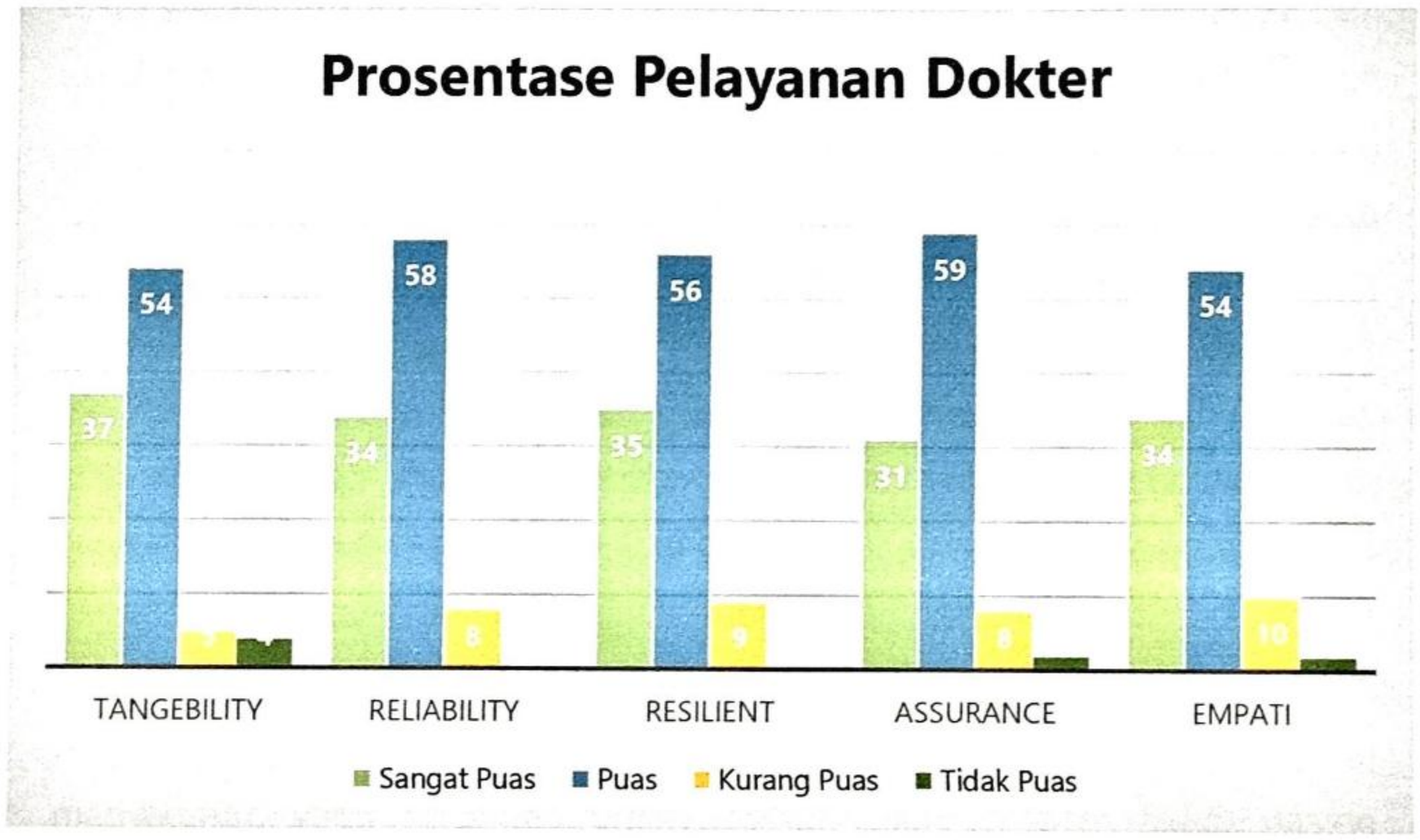
8. PELAYANAN DOKTER

Tolak ukur kualitas pelayanan dokter dapat dinilai berdasarkan sikap dan perhatian ketika menghadapi pasien. Hal ini merupakan hal penting karena pelayanan dokter adalah kebutuhan utama yang dicari oleh pasien ketika mereka datang ke rumah sakit. Sehingga pelayanan oleh profesi ini akan menggambarkan citra pelayanan rumah sakit secara keseluruhan menurut persepsi pasien. Adapun variabel yang dinilai atas pelayanan dokter adalah: pertama, sikap dan perhatian. Sikap yang ramah dan penuh perhatian dari dokter ketika berkomunikasi akan membuat pasien merasa nyaman. Menurut persepsi pasien, sikap dan perhatian dokter biasanya menjadi tolak ukur apakah pelayanan oleh dokter memuaskan atau tidak. Kedua, profesionalisme. Sebagai seorang profesional di bidang kesehatan, seorang dokter harus memenuhi standar kompetensi dalam melaksanakan tugas. Dokter setidaknya harus memiliki kompetensi, melaksanakan tugas sesuai standar profesi, memiliki komitmen profesi serta mematuhi kode etik.

Scanned by TapScanner

Hal lain yang tidak kalah penting dalam pemenuhan sebuah layanan yang paripurna dari sisi profesi dokter adalah terkait dengan keterampilan dan kemampuan interpersonal dalam mengedukasi pasien terkait penyakti dan rencana Tindakan. Kemampuan ini dapat dilnilai dari tingkat kejelasan pasien menerima informasi terperinci dan menyeluruh serta pengobatan apa yang dibutuhkan.

Setelah dilakukan survey terhadap pasien, diperoleh tingkat (dalam bentuk persen) kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dokter. Berikut grafik dan table presentasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dokter di RSUD Zein Painan



Grafik 11 Prosentase Pelayanan Dokter

Scanned by TapScanner

Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Tangibility	37	54	5	4
Reliability	34	58	8	0
Resilient	35	56	9	0
Assurance	31	59	8	2
Empati	34	54	10	2

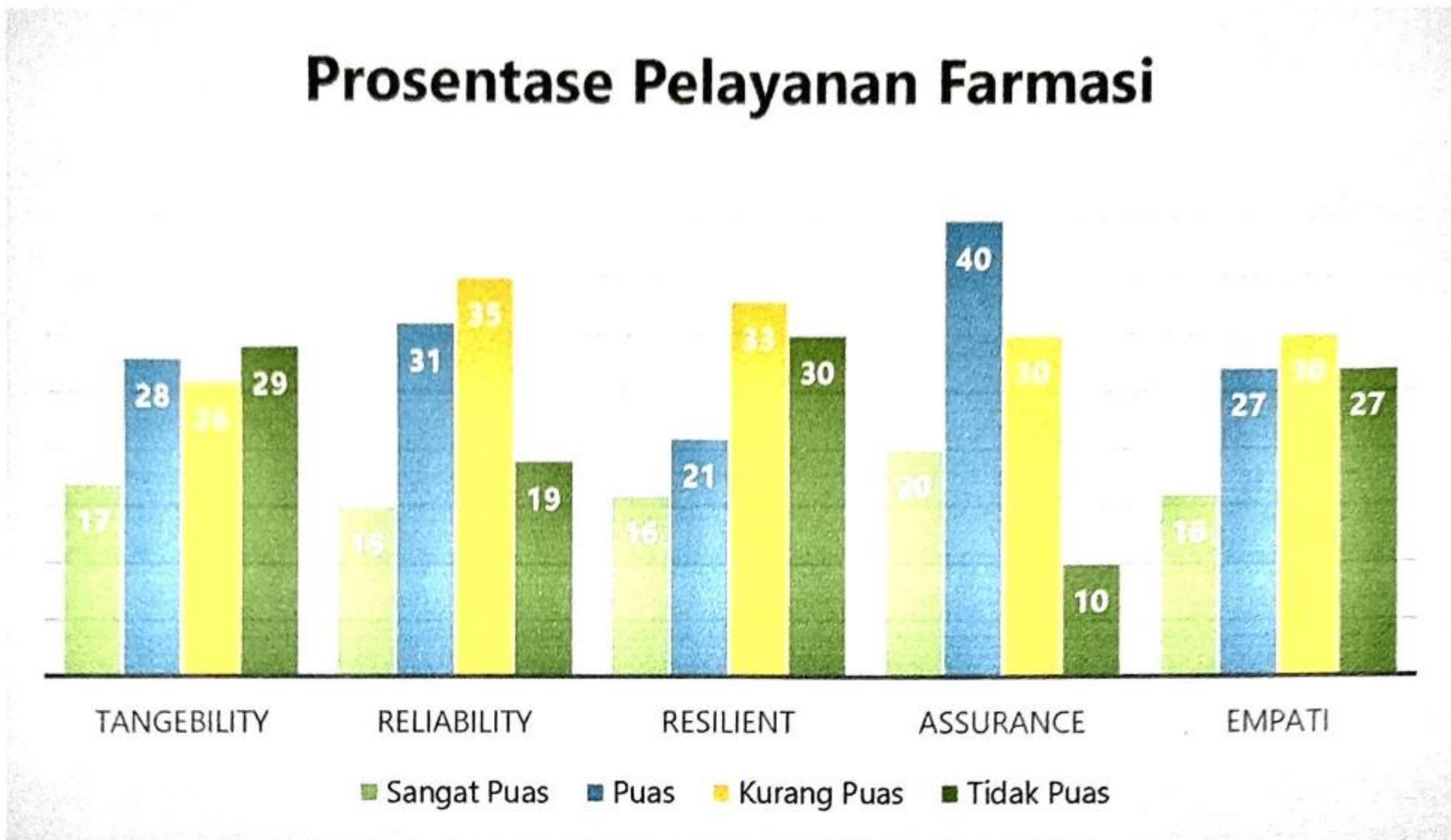
Table 9 Prosentase Pelayanan Dokter

9. PELAYANAN FARMASI

Pelayanan farmasi dapat dijalankan diseluruh tatanan pelayanan kesehatan termasuk di Rumah Sakit. Rumah Sakit Umum Daerah merupakan salah satu unit pelayanan untuk masyarakat yang mencakup layanan kefarmasian. Apotek di Rumah Sakit Umum Daerah merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperoleh obat. Apotek menurut Peraturan Pemerintah No.51 tahun 2009 merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian, tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Saat ini orientasi pelayanan apotek telah bergeser dari drug oriented menjadi patient oriented yang beasaskan pada *pharmacytical care* dengan tujuan membantu pasien mendapatkan dan menggunakan obat secara akurat dan tepat. Pelayanan farmasi yang dulunya hanya berfokus pada pengolahaan obat diubah menjadi 2 pelayanan yang menyeluruh, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Mayetiss, dkk; 2015).

Setelah dilakukan survey terhadap pasien, maka diperoleh tingkat (dalam bentuk persen) kepuasan masyarakat terhadap pelayanan farmasi. Berikut grafik dan table prosentasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan farmasi di RSUD Zein Painan.

Scanned by TapScanner



Grafik 12 Prosentase Pelayanan Farmasi

Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Tangibility	17	28	26	29
Reliability	15	31	35	19
Resilient	16	21	33	30
Assurance	20	40	30	10
Empati	16	27	30	27

Table 10 Prosentase Pelayanan Farmasi

Scanned by TapScanner

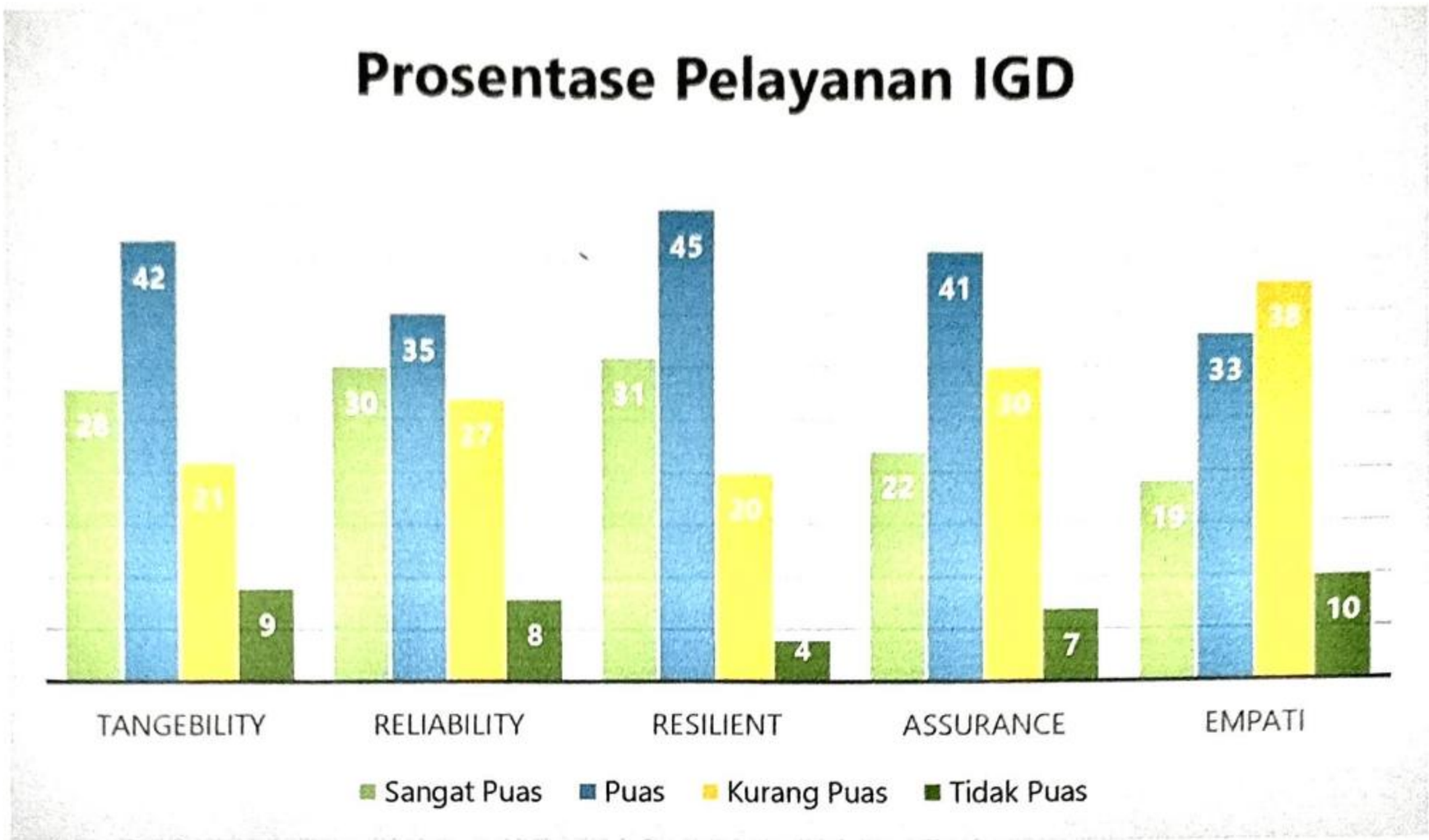
10. PELAYANAN INSTALAGI GAWAT DARURAT (IGD)

Berdasarkan undang-undang No.44 tahun 2009, salah satu komponen pelayanan dirumah sakit adalah pelayanan gawat darurat. Rumah sakit khususnya di Unit Gawat Darurat (UGD) memiliki peran sebagai gerbang utama jalan masuknya penderita gawat darurat. Instalasi gawat darurat adalah suatu instalasi bagian rumah sakit yang melakukan tindakan berdasarkan triage terhadap pasien (Musliha, 2010)

Kepadatan kunjungan pasien ke IGD saat layanan melebihi kapasitas IGD untuk memberikan pelayanan berkwalitas dalam kerangka waktu yang tepat. Pelayanan cepat dan tepat di IGD yang diharapkan pasien menjadi terhambat dengan kondisi pasien yang banyak, ini dapat mengakibatkan kesalahan dan keterlambatan dalam terapi, ketidakpuasan pasien, kehilangan kontrol pada staf, dan banyak pasien yang meninggalkan IGD tanpa diperiksa, waktu pelayanan pasien di IGD menjadi panjang, dan lamanya waktu tunggu pasien untuk pindah ke bangsal (Singer et al, 2011

Setelah dilakukan survey terhadap pasien, diperoleh tingkat (dalam bentuk persen) kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IGD. Berikut table prosentasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IGD di RSUD Zein Painan

Scanned by TapScanner



Grafik 13 Prosentase Pelayanan IGD

Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Tangibility	28	42	21	9
Reliability	30	35	27	8
Resilient	31	45	20	4
Assurance	22	41	30	7
Empati	19	33	38	10

Table 11 Prosentase Pelayanan IGD

Scanned by TapScanner

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Secara kesaluruhan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terhadap pelayanan RSUD M. Zeln Painan secara keseluruhan periode tahun 2021 adalah **79.06 (Baik)** Untuk penilaian unsur per unit layanan, mayoritas unit mendapatkan angka berkisar antara **2.94-3.50** dengan IKM berkisar antara **69,18 – 88,64 (Baik – Sangat Baik).**

Berapa catatan yang diperoleh berdasarkan wawancara dan kuesioner yang telah kami rangkum adalah sebagai berikut:

1. Pembaharuan sarana dan prasarana
2. Pengoptimalan layanan parkir terkait kenyamanan lokasi serta peningkatan keamanan pada area parkir yang sering tanpa penjaga.
3. Kejelasan alur layanan untuk lebih ditingkatkan seperti menambah poster atau gambar.
4. Kecepatan layanan serta penambahan fasilitas ruang tunggu terutama pada layanan poliklinik yang memiliki antrean panjang.
5. Kebersihan fasilitas rumah sakit terutama toilet yang perlu ditingkatkan
6. Ketersediaan obat-obatan di farmasi yang perlu ditingkatkan serta perlunya penambahan ruang tunggu obat.
7. Tempat pelayanan yang memang kurang luas perlu diberikan inovasi.

Adapun saran yang perlu diperhatikan bagi seluruh staf maupun professional terkait dalam peningkatan pelayanan RSUD Zein Painan adalah sebagai berikut:

a. Perlu briefing berkala kepada semua pegawai tentang kewajiban sebagai pegawai pelayanan publik khususnya di Poliklinik Rawat Jalan, Farmasi, Sekuriti dan Pendaftaran. Proses ini merupakan proses terus menerus.

Scanned by TapScanner

b. Meningkatkan layanan prima dengan komunikasi yang lebih ramah kepada pasien / konsumen. Terutama membudayakan sapa dan senyum pada pasien dan keluarga pasien tidak hanya di unit layanan saja.

c. Menjaga dan terus meningkatkan kualitas SDM dengan pembekalan soft skill berupa pelatihan berkala dalam masalah komunikasi dan pelayanan, disamping keterampilan klinis dan keprofesian.

d. Lebih menegakkan ketertiban dan peraturan penunggu pasien rawat inap.

Scanned by TapScanner

V. PENUTUP

Demikian hasil survey Indek Kepuasan Masyarakat pada RSUD Painan tahun 2021 sebagai bahan evaluasi tahunan. Perlu menjadi perhatian bersama bahwa hasil survey mengenai kepuasan pasien rumah sakit, cenderung tidak dapat bersifat tetap atau permanen, sebab ukuran kepuasan seseorang terhadap pelayanan rumah sakit pada dasarnya merupakan hasil dari reaksi afeksi yang lebih bersifat subjektif dan dinamis. Perubahan situasional pada jarak dan waktu yang relatif tidak lama kemungkinan telah dapat merubah ukuran kepuasan seseorang.

Kepuasan pasien yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan kesehatan menurut pasien, adakalanya tidak selaras dengan ketentuan atau standar pelayanan kesehatan dan tidak sesuai dengan ukuran teori mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang dimiliki petugas kesehatan. Hal ini tidak dapat menjadi alasan bagi para petugas kesehatan untuk mengabaikan penilaian pasien.

Cara terbaik untuk menanggulangi fenomena di atas adalah menjadikan perbedaan yang terjadi sebagai masukan bagi pihak manajemen rumah sakit, untuk menggali lebih dalam fenomena yang terjadi, sampai diperoleh solusi terbaik. Hal lain yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Zein Painan adalah dengan terus menjaga dan meningkatkan kualitas SDM melalui pembekalan atau pelatihan berkala, terutama mengenai ketrampilan berkomunikasi disamping keterampilan klinis atau keprofesian.

Jakarta, 9 Desember 2021
DIREKTUR
PT. MITRA NUSA KONSELINDO

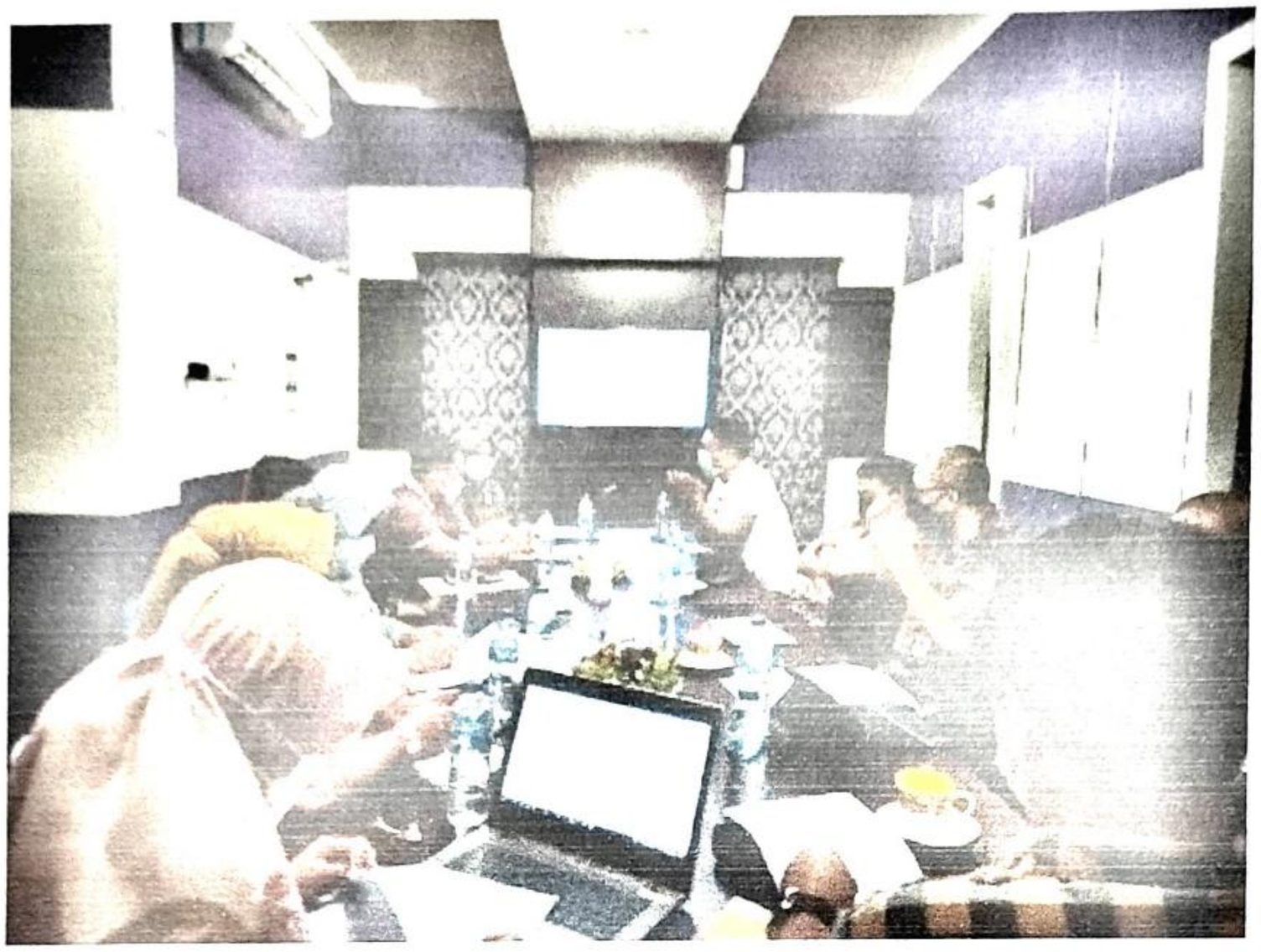
PT. MITRA NUSA KONSULINDO

ANDRI HENDRAWAN

Scanned by TapScanner

DOKUMENTASI KEGIATAN

RAPAT UJI VALIDASI SAMPEL



Scanned by TapScanner

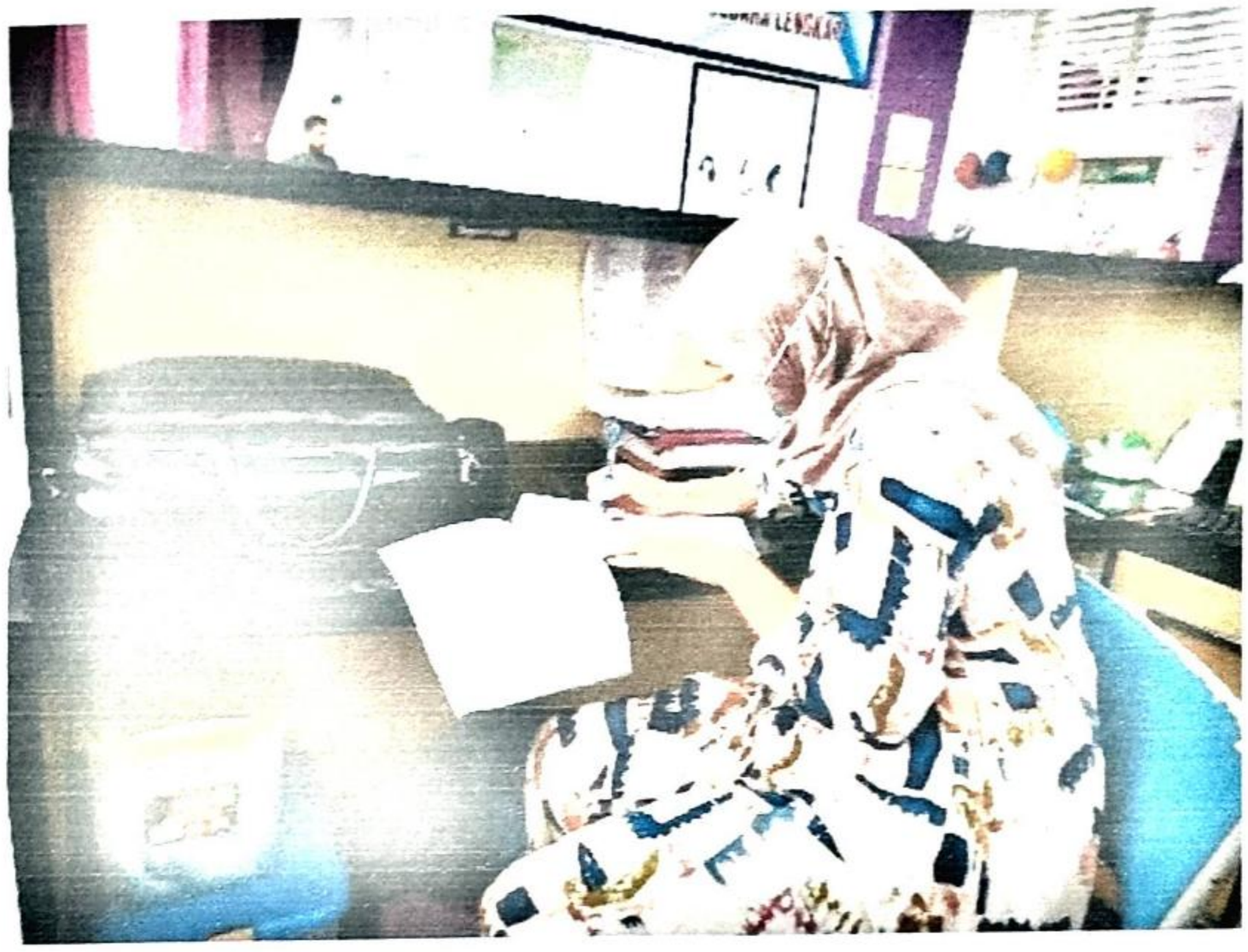
DOKUMENTASI
KEGIATAN DI RAWAT INAP

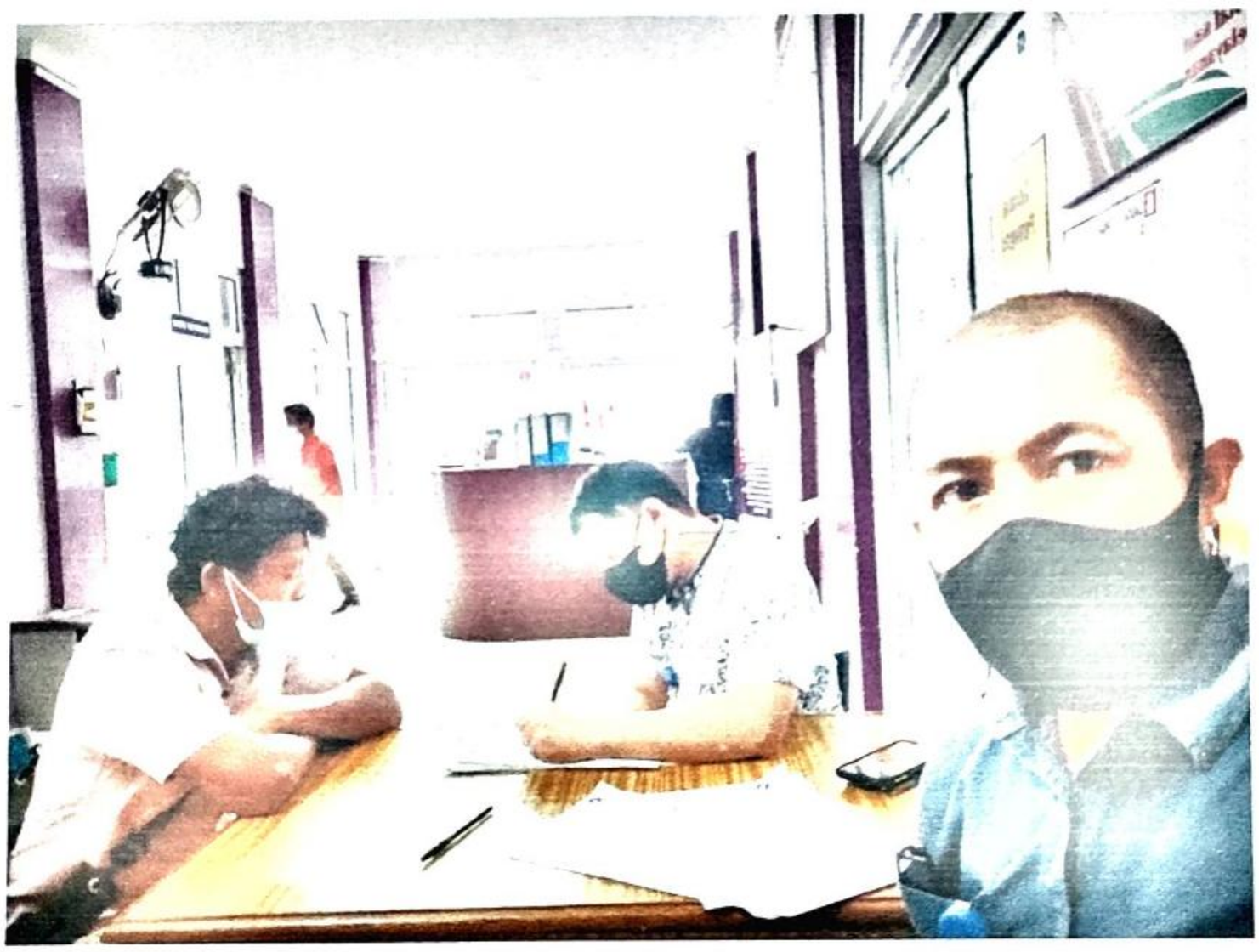
Scanned by TapScanner

DOKUMENTASI KEGIATAN DI SELURUH POLIKLINIK

Scanned by TapScanner

Scanned by TapScanner





Scanned by TapScanner

Scanned by TapScanner

Scanned by TapScanner

Scanned by TapScanner

Scanned by TapScanner

Scanned by TapScanner

Scanned by TapScanner

Scanned by TapScanner