

**ANALISIS KELENGKAPAN PENGISIAN INSTRUMEN TENTANG SURVEI PASIEN
DALAM UPAYA PENINGKATAN MUTU LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH
SAKIT X BEKASI TAHUN 2017**

Maggie Juntiven Manik*
Universitas Respati Indonesia
maggie.manik@gmail.com

ABSTRACT

Customer satisfaction is the main indicator of the standard of a health facility and is a measure of service quality. Completion of satisfaction survey instruments for the food variables was only 64% who rated it. The purpose of the study is to obtain information and to analyze the incomplete filling of inpatient satisfaction survey in X hospital in Bekasi in giving feedback to the hospital. The informants in the study were 2 people Management, 10 inpatients, 21 nurses inpatients installation. The results of this study provide an illustration that the satisfaction survey instrument didn't correctly filled and completely filled because the method used is not implemented according to the policy that has been settled. The conclusion of this research is the survey instrument is only 64.35% filled correctly because the instrument is too many so the patients feel like don't get the explanation or education about the survey instrument. This research suggest that the survey instrument can be revised and made more effective and efficient, being an indicator of service quality, and the explanation of the survey instrument get inside the integrated education communication form.

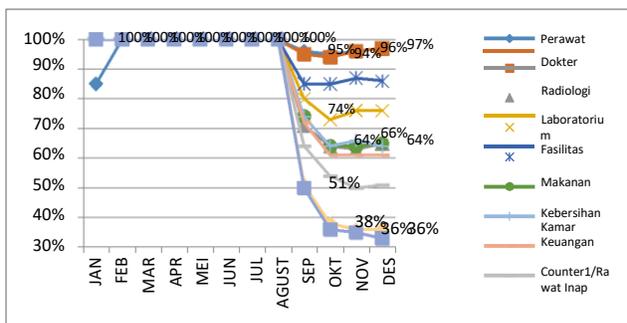
Keywords : Quality of Service, Inpatient, Survey Instruments

PENDAHULUAN

Menurut UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, bahwa Pusat Komunikasi Publik Kementerian Kesehatan sebagai pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Berdasarkan hal tersebut, untuk dapat memberikan pelayanan yang baik maka setiap karyawan pada instansi pelayanan publik harus termotivasi memberikan pelayanan yang diharapkan

masyarakat. Dalam hal ini keluhan pelanggan merupakan metode yang paling baik untuk mengumpulkan informasi. Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas. Sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula

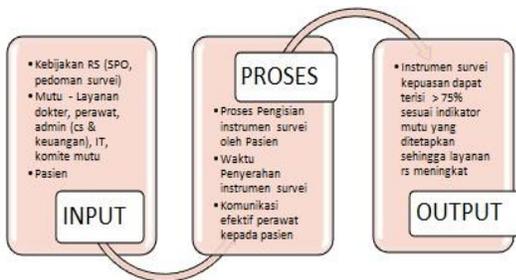
tuntutannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Atmojo, 2006). Metode survei menggunakan sampel rawat inap adalah sebagian obyek yang diambil saat survei dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Rekapitulasi laporan survei kepuasan pelanggan periode tahun 2016 menunjukkan pengisian instrument survei kepuasan tidak optimal dan akurat atau dengan kata lain tidak terisi secara lengkap. Terlihat data persentase pada bulan Januari sampai Agustus tahun 2016 seluruh kategori 100% tetapi ketika di bulan September hingga Desember tampak persentase (beberapa kategori) begitu signifikan. Seperti kategori fasilitas dan makanan 64%, kebersihan kamar 66%, keuangan 61%, counter 51%, dokter UGD 36% dan perawat UGD 33% di bulan Desember tahun 2016 dari total responden yang menjawab atau yang mengisi instrumen survei kepuasan pasien, dengan kata lain kategori tersebut tidak diisi oleh pasien atau survei kepuasan tidak terisi secara lengkap.



Grafik 1. Persentase pengisian instrumen survei kepuasan pasien tahun 2016

Instrumen survei kepuasan yang selama ini dilakukan secara rutin kepada pasien tidak memberikan informasi yang efektif mengenai keadaan pelayanan rumah sakit yang sebenarnya. Penelitian kepuasan pasien yang dilakukan oleh Chriswardani dalam penelitian pengembangan indikator kepuasan pasien rawat inap di tiga rumah sakit di Jawa Tengah dengan analisis faktor dengan metode konfirmatif menemukan ada 18 indikator kepuasan pasien rawat inap dalam tiga dimensi. Ketiga dimensi berikut variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yaitu: 1) pelayanan petugas: ketelitian dokter dalam memeriksa pasien, keteraturan pelayanan perawat dalam memeriksa pasien, kesungguhan perawat melayani kebutuhan dan permintaan pasien, serta sikap dan perilaku petugas dalam menghidangkan makanan. 2) Kenyamanan rawat inap: kebersihan dan kerapian gedung-koridor dan bangsal rumah sakit, kebersihan dan kerapian ruang perawatan, penerangan lampu gedung-bangsal dan koridor di waktu malam, keamanan pasien dan pengunjung rumah sakit, kelengkapan fasilitas atau perabot ruang perawatan, kebersihan kamar mandi pasien, variasi menu pasien, dan kebersihan peralatan makan pasien. 3)

Kemudahan dan kelancaran administrasi: ketersediaan dan kelengkapan obat-obatan di apotek rumah sakit, lama waktu pelayanan apotek rumah sakit, lama waktu mendapatkan kepastian dari hasil pemeriksaan penunjang medis, kelancaran dan kemudahan pelayanan administrasi masuk dan menjelang pulang. Kelengkapan Instrumen menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga (2005:660) kelengkapan adalah perihal lengkap, kegenapan, kompetensi. Kerangka konsep penelitian dibawah ini :



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan metode kualitatif. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono,2016). Dalam penelitian ini untuk melihat seberapa efektif mutu instrumen

survei yang diberikan kepada pasien ketika pulang rawat dan seberapa efisien survei tersebut sehingga kelengkapan instrumen kembali ke manajemen dapat tercapai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen survei pasien rawat inap yang tidak terisi secara lengkap dapat mempengaruhi hasil pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit, sebagai contoh dalam pelayanan gizi. Bila pasien tidak mengisi instrumen survei rawat inap, maka tidak ada penilaian mutu layanan gizi.

VARIABEL	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DES
PERAWAT	94,32%	92,69%	95,16%	92,03%	95,36%	93,95%
DOKTER	94,05%	92,61%	94,99%	92,03%	94,61%	93,10%
RADIOLOGI	66,76%	62,27%	63,53%	60,99%	69,64%	64,08%
LABORATORIUM	75,77%	73,63%	74,16%	71,05%	75,21%	74,29%
FASILITAS KAMAR	86,76%	85,86%	85,83%	83,51%	85,42%	84,69%
MAKANAN (GIZI)	68,65%	67,04%	66,46%	65,48%	69,36%	66,82%
KEBERSIHAN KAMAR	69,19%	66,72%	67,59%	65,33%	69,55%	66,82%
KEUANGAN	66,58%	64,02%	63,44%	62,93%	66,30%	62,67%
COUNTERI / RAWAT INAP	60,36%	53,93%	53,93%	52,24%	57,57%	55,39%
DOKTER UGD	42,97%	37,25%	36,91%	38,16%	42,90%	38,75%
PERAWAT UGD	41,53%	35,66%	35,87%	36,53%	41,32%	36,77%
RATA-RATA	67,26%	63,90%	64,27%	62,83%	67,19%	64,34%

Tabel 1. Rekapitulasi persentase pengisian survei pasien rawat inap

Dari hasil rekapitulasi kelengkapan instrumen survei, point makanan (gizi) periode bulan Juli sampai Desember 2017 pengisian tertinggi pada bulan November yaitu 69.36%.

Berikut hasil wawancara peneliti terhadap informan yang terdiri dari

manajemen, perawat instalasi rawat inap dan pasien *post* rawat inap :

NO	JAWABAN							
	1	JML	2	JML	3	JML	4	JML
1	Ya	1	Perawat	1	Secara Umum	1	Mengerti	1
2	Ya	1	Perawat	1	Dijelaskan satu persatu	1	Mengerti	1
3	Ya	1	Perawat	1	Secara Umum	1	Mengerti	1
4	Ya	1	Perawat	1	Dijelaskan satu persatu	1	Mengerti	1
5	Ya	1	Perawat	1	Dijelaskan satu persatu	1	Mengerti	1
6	Ya	1	Perawat	1	Secara Umum	1	Mengerti	1
7	Ya	1	Perawat	1	Secara Umum	1	Sebagian mengerti	1
8	Ya	1	Perawat	1	Secara Umum	1	Mengerti	1
9	Ya	1	Perawat	1	Secara Lisani	1	Sebagian mengerti	1
10	Ya	1	Perawat	1	Dijelaskan satu persatu	1	Mengerti	1
11	Ya	1	Perawat	1	Secara Lisani	1	Mengerti	1
12	Ya	1	Perawat	1	Secara Umum	1	Sebagian mengerti	1
13	Ya	1	Perawat	1	Secara Umum	1	Sebagian mengerti	1
14	Ya	1	Perawat	1	Secara Umum	1	Mengerti	1
15	Ya	1	Perawat	1	Secara Lisani	1	Mengerti	1
16	Ya	1	Perawat	1	Perawat tidak paham	1	Mengerti	1
17	Ya	1	Perawat	1	Secara Umum	1	Mengerti	1
18	Ya	1	Perawat	1	Secara Umum	1	Sebagian mengerti	1
19	Ya	1	Perawat	1	Secara Umum	1	Mengerti	1
20	Ya	1	Perawat	1	Secara Umum	1	Mengerti	1
21	Ya	1	Perawat	1	Secara Umum	1	Mengerti	1
TOTAL		21	0		21	0		19
PERSENTAS		100%	0%		100%	0%		91%

Tabel 2. Hasil Wawancara Perawat Instalasi Rawat Inap

Hasil wawancara perawat instalasi rawat inap kecuali ruang khusus (Intermediate Care dan Intensif Care Unit) pada tabel 2, menunjukkan persepsi yang sama dengan menjawab bahwa instrumen survei kepuasan sangat bermanfaat (100%) dan perawat yang memberikan penjelasan instrumen tersebut kepada pasien atau keluarga (100%).

No	JAWABAN RESPONDEN									
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1	Selesai	1	Tidak dijelaskan	1	Tidak mengerti	1	Sedikit kurang ada	1	Tidak ada	1
2	Selesai	1	Apa	1	Mengerti	1	Bersama sama obat pulang	1	Tidak ada	1
3	Selesai	1	sedikit	1	Mengerti	1	Bersama sama obat pulang	1	Apa	1
4	Tidak diteliti	1	Tidak diteliti	1	Tidak diteliti	1	Tidak tahu	1	Tidak tahu	1
5	Selesai	1	Apa	1	Mengerti	1	Bersama sama obat pulang	1	Apa	1
6	Selesai	1	Apa	1	Mengerti	1	Bersama sama obat pulang	1	Apa	1
7	Tidak mengerti	1	Apa	1	Tidak mengerti	1	Bersama sama obat pulang	1	Apa	1
8	Diteliti oleh keluarga	1	Tidak tahu	1	Tidak tahu	1	Tidak tahu	1	Tidak tahu	1
9	Tidak mengerti	1	Apa	1	Tidak mengerti	1	Sedikit kurang ada	1	Tidak ada	1
10	Diteliti oleh keluarga	1	sedikit	1	Mengerti	1	Sedikit kurang ada	1	Apa	1
TOTAL		5	3	2	3	5	2	3	5	2
PERSENTASE		80%	60%	20%	60%	20%	80%	60%	20%	80%

Tabel 3. Hasil wawancara pasien *post* rawat inap

Dari hasil wawancara langsung kepada pasien pulang rawat inap sebanyak 10 responden dan lima (5) pertanyaan pada angka 1 sampai dengan 5, dapat dilihat pada tabel 3. Pemahaman pasien terhadap instrumen survei lebih banyak menjawab mengerti, sedangkan menjawab tidak mengerti sebanyak 30% dan tidak mengisi ataupun tidak tahu sebanyak 20%.

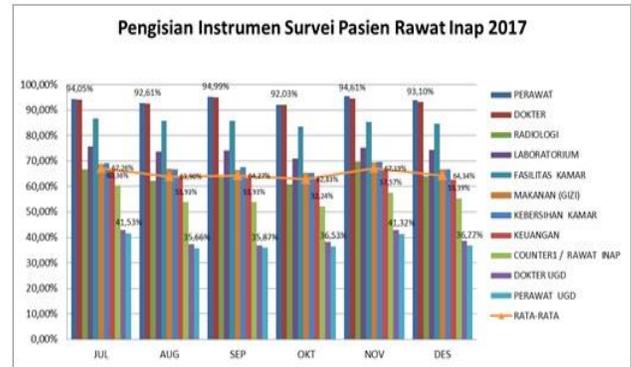
PEMBAHASAN

INPUT : Hasil penelitian didapatkan bahwa pemberian instrumen survei yang telah ditetapkan tidak terlaksana sebagaimana mestinya, dan kebijakan antara SPO pengukuran kepuasan pelanggan terhadap SPO tata laksana perencanaan pulang tidak saling mendukung / terkait. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, survei kepuasan sangat penting untuk peningkatan kualitas layanan. Oleh karena itu setiap kebijakan yang telah ditetapkan wajib dilaksanakan oleh pemberi layanan.

PROSES : Berdasarkan hasil wawancara waktu analisis kelengkapan pengisian formulir survei kepuasan dilakukan pada saat pasien pulang atau keluar dari rumah sakit,

tidak pada saat pasien masih berada di rumah sakit. Hal ini dilakukan karena sudah menurut ketentuan yang ada di Rumah Sakit X Bekasi. Kegiatan analisis disini dimaksudkan untuk menilai kelengkapan dan keakuratan instrumen survei pasien rawat inap yang dimiliki oleh sarana pelayanan kesehatan. Untuk melakukannya dibutuhkan standar waktu analisis dan SDM yang khusus. Evaluasi hasil pengukuran kepuasan pelanggan dengan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS)

OUTPUT : Hasil akhir kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan profesional terhadap pasien, dapat berarti adanya perubahan derajat kesehatan dan kepuasan, baik positif maupun negative. Evaluasi ini banyak memberikan bukti atau fakta akhir dimana pelayanan baik, buruk atau diabaikan. (Gema, 2014). Hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa instrumen survei pasien rawat inap belum terisi secara benar dan lengkap, dapat dilihat pada grafik dibawah ini :



Grafik 1. Persentase pengisian instrumen survei pasien rawat inap tahun 2017

Instrumen survei pasien rawat inap rata-rata 64,34% yang diisi oleh pasien, menunjukkan pesan yang disampaikan oleh manajemen melalui instrumen survei terstruktur tidak dipahami/mengerti secara jelas kepada pasien dan keluarga pasien. Bagi para manajer RS X Bekasi, indikator ini juga dapat dipergunakan sebagai bahan pengambilan keputusan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien. Kelengkapan instrumen survei sudah menjadi indikator mutu manajemen nasional (SISMADAK, 2018).

KESIMPULAN

Instrumen survei pasien rawat inap hanya terisi 64.34% secara benar dikarenakan instrumen terlalu panjang sehingga sebagian pasien merasa tidak mendapat penjelasan atau edukasi tentang instrumen survei tersebut dan harus membutuhkan waktu yang

lebih untuk mengisinya. Maka manajemen rumah sakit X Bekasi dapat disarankan merevisi instrumen survei lebih efektif dan efisien, sehingga pasien ataupun keluarga merasa turut berpartisipasi dalam penilaian kinerja karyawan dan hasil pelayanan yang diberikan oleh RS X Bekasi, dan kelengkapan pengisian instrumen survei menjadi indikator mutu layanan rumah sakit sesuai standar akreditasi yaitu sistem manajemen dokumentasi akreditasi tahun 2018 (sismadak).

DAFTAR PUSTAKA

Akreditasi RS. 2012. Panduan Komunikasi Efektif.

Chriswardani Suryawati, Dharminto, Zahroh Shaluhiah. 2016. Penyusun indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Propinsi Jawa Tengah, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan.

Donabedian, A. 1990. *The Quality of Care, How Can It Be Assesed? Quality Assurance in Hospitals, Strategies for Assessment and Implementation*, Nancy O.Graham (Ed), Second Edition, Rockville Maryland, An Aspen Publication.

Gema. 2014. *Analisis kepuasan pasien rawat inap atas pelayanan rumah sakit umum kabupaten Sragen*.

Haryono, B. 2015. *How to manage voice hal 9*.

Jacobalis, S. 1990. *Menjaga Mutu Pelayanan RS Suatu Pengantar*, Jakarta, Citra Windu Satria.

Kepmenkes no 129 tahun 2008, *tentang standar pelayanan minimalis rs*.

Kemenkes RI, 2015. Pusat komunikasi publik. *Kemenkes RI dalam menuju service excellent*, Survei Kepuasan Pelanggan.

Mahyunita, 2011. Karya Tulis Ilmiah, Perpustakaan wordpress.com.

Mahyunita, 2011. Tinjauan kelengkapan pengisian formulir pemeriksaan dan laporan psikiatri rawat inap di rumah sakit jiwa Sambang Lihum.

Nurul, A. 2016. *Konsep Analisis Kelengkapan isi Rekam Medis*; wordpress.com

Permenkes Survei kepuasan pelanggan. 2015.

Permenkes no 39 tahun 2016. Pedoman penyelenggaraan program Indonesia sehat dengan pendekatan keluarga.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Rosalina, D. 2013. Analisis pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap kinerja pengisian rekam medis rawat jalan, Tesis.

Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit. 2018. *Sistem manajemen dokumentasi akreditasi (SISMADAK)*.

Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sitorus,R ; Panjaitan, R. 2011. *Manajemen Keperawatan:Manajemen Keperawatan di Ruang Rawat..*

Yoga, T. 2007. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*.