

**LAPORAN AKHIR
SURVEY KEPUASAN PASIEN
TERHADAP MAHASISWA KEDOKTERAN,
KEPERAWATAN/KEBIDANAN DAN
KESEHATAN LAINNYA**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH M.NATSIR
TAHUN 2022**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai sebuah 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 juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di rumah sakit. Pelayanan prima di rumah sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai ketrampilan khusus, di antaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional.

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 cara yang dapat digunakan untuk menangkap aspirasi pasien tersebut adalah dengan melakukan survey kepuasan pasien yang dilakukan secara rutin tiap bulannya.

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Dalam hal ini salah satu bentuk penilaian yang dilakukan RSUD M. Natsir di dalam mengetahui kinerja dan kebutuhan serta harapan dari pengguna jasa RSUD adalah dengan penyusunan indek kepuasan pasien. Indeks kepuasan pasien merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil

pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pasien memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

B. TUJUAN

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan mahasiswa di Rumah Sakit khususnya rawat inap, rawat jalan dan IGD.

2. Tujuan Khusus :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan mahasiswa Kedokteran di ruangan rawat jalan, Rawat inap dan IGD.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan mahasiswa Kebidanan/ keperawatan di ruangan rawat jalan, Rawat inap dan IGD.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan mahasiswa Kesehatan Lainnya di ruangan rawat jalan, Rawat inap dan IGD.

C. MANFAAT

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

BAB II

METODE SURVEI

A. Populasi dan Sampel

1. Populasi.

Populasi adalah keseluruhan subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang sesuai dengan penelitian. Populasi dalam survei ini adalah seluruh pasien yang telah mendapatkan pelayanan perawatan di Instalasi rawat inap, rawat jalan dan IGD.

2. Sampel

Sampel rawat inap adalah sebagian obyek yang diambil saat survei dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap di Instalasi rawat inap di RSUD M. Natsir.

Kriteria inklusi yaitu :

- a. Tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif
- b. Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi
- c. Pasien menjalani rawat inap minimal 3 hari/lebih atau maksimal 1 hari menjelang pulang.
- d. Keluarga pasien apabila pasien adalah anak-anak dan tidak bisa diajak berkomunikasi.

Kriteria ekslusinya yaitu :

- a. Pasien yang sudah kronis sehingga hilang kesadaran
- b. Tidak bersedia menjadi responden penelitian.

Sampel rawat jalan dan IGD adalah sebagian obyek yang diambil saat survei dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani pemeriksaan di Instalasi Rawat Jalan dan IGD di RSUD M. Natsir Solok.

Kriteria inklusi yaitu :

- a. Tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif,
- b. Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi,
- c. Pasien telah menjalani pelayanan dan menjelang pulang.

Kriteria ekslusinya adalah :

- a. Pasien yang sudah kronis sehingga hilang kesadaran,
- b. Tidak bersedia menjadi responden penelitian.

B. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen atau alat ukur dalam penelitian ini berupa Kuesioner yang berisi butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh para subjek penelitian. Penyusunan Kuesioner tersebut didasarkan pada konstruksi teoristik yang telah disusun sebelumnya. Kemudian atas dasar teoristik tersebut dikembangkan ke dalam indikator-indikator dan selanjutnya dikembangkan ke dalam butir-butir pertanyaan dimana pemberian skornya menggunakan skala Likert.

Penetapan skor yang diberikan untuk mengukur Kepuasan Konsumen menggunakan Skala *Likert*, sebagai berikut:

1. Skor 5 jika Sangat Setuju
2. Skor 4 jika Setuju
3. Skor 3 jika Kurang Setuju
4. Skor 2 jika Tidak Setuju
5. Skor 1 jika Sangat Tidak Setuju

Dengan pengambilan kesimpulan sebagai berikut :

Puas jika Nilai rata-rata \geq mean

Tidak Puas jika Nilai rata-rata $<$ Mean

BAB III

HASIL SURVEY

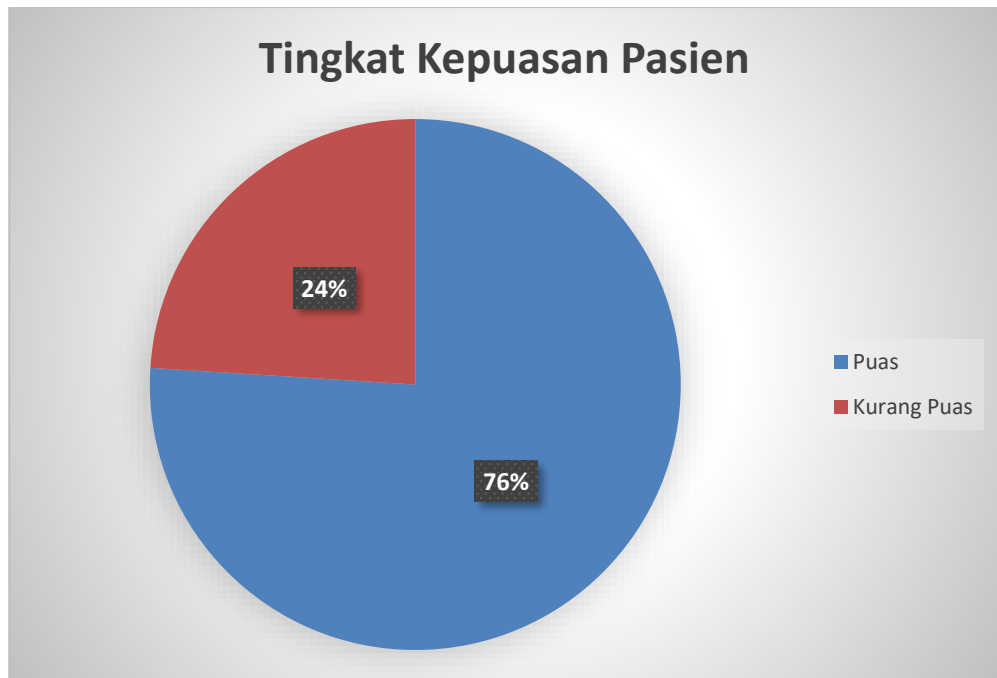
Survey kepuasan pasien rawat inap dilaksanakan di pelayanan rawat inap reguler yang terdiri dari 10 instalasi rawat inap yaitu Rawat Inap Interne, Bedah, Obsgyn, Anak, Perinatologi, Neurologi, Paru, Jiwa, THT dan Mata dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap terhadap mahasiswa yang melakukan praktek klinik lapangan.. Survey ini menggunakan instrumen Kuesioner yang diisi langsung oleh pasien atau keluarganya. Di dalam kuesioner tersebut terdapat 10 variabel yang menjadi sasaran kepuasan pasien, yaitu Keterampilan, Keramahan, Kerapian, Kepedulian, Keadilan, Komunikasi, pengenalan diri, Identifikasi Pasien, Evaluasi tindakan dan Cuci tangan.

Adapun mahasiswa yang di nilai dalam survey ini adalah mahasiswa Kedokteran, Keperawatan/ Kebidanan dan Kesehatan lainnya. Berikut hasil Survey yang dilakukan pada bulan Juli - September 2022. Dan pengambilan sampel dilakukan secara acak oleh tim survey.

A. Mahasiswa Kedokteran

Pelayanan oleh mahasiswa kedokteran ikut menggambarkan citra pelayanan rumah sakit secara keseluruhan menurut persepsi pasien. Adapun variabel yang dinilai atas pelayanan dokter muda adalah : sikap dan perhatian, Sikap yang ramah dan penuh perhatian dari dokter muda 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. Profesionalisme, Sebagai seorang profesional dalam melaksanakan tugas profesinya dokter muda harus memenuhi setidaknya : memiliki kompetensi, melaksanakan tugas sesuai standar profesi, memiliki komitmen profesi serta mematuhi kode etik. kejelasan informasi tentang penyakit dan rencana tindakan. Pasien akan merasa puas jika mereka mengetahui secara jelas tentang penyakit yang diderita serta rencana pengobatan/tindakan yang akan dilakukan. Dengan demikian seorang dokter muda harus selalu melakukan komunikasi dua arah dengan pasien sehingga pasien akan mendapat informasi yang menyeluruh terkait kondisi kesehatannya. Indikator lainnya adalah Keterampilan, Kerapian, pengenalan diri, Identifikasi Pasien, Evaluasi tindakan dan Cuci tangan.

Survey ini dilakukan untuk mencari tahu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa selama di rawat inap, sampel di ambil secara acak oleh tim survey saat pasien yang sudah dalam persiapan pulang.

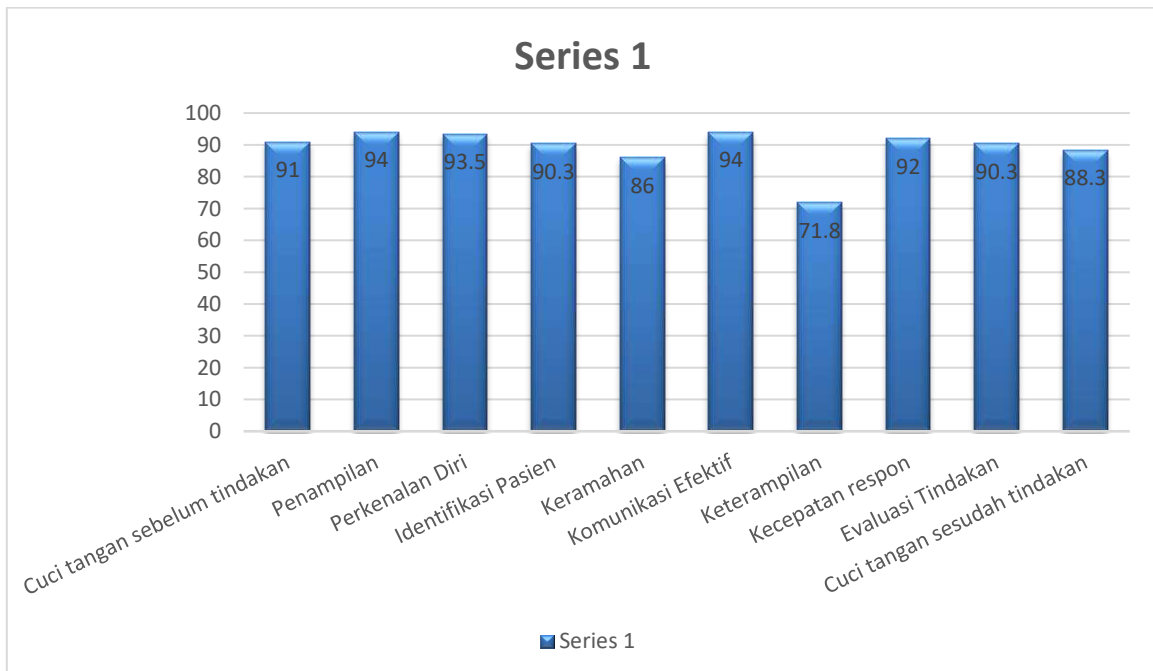


Gambar 3.1

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Mahasiswa Kedokteran di Ruang Rawat Inap RSUD M.Natsir

Dari Gambar 3.1 dapat disimpulkan dari 100 orang pasien yang dilakukan survey di dapatkan lebih dari sebagian (76 %) pasien merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh mahasiswa kedokteran di ruangan rawat inap RSUD M. Natsir.

Adapun penjabaran dari indikator yang diberi penilaian adalah sebagai berikut :



Gambar 3.2

Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan indikator penilaian terhadap Pelayanan Mahasiswa Kedokteran di Ruang Rawat Inap RSUD M.Natsir

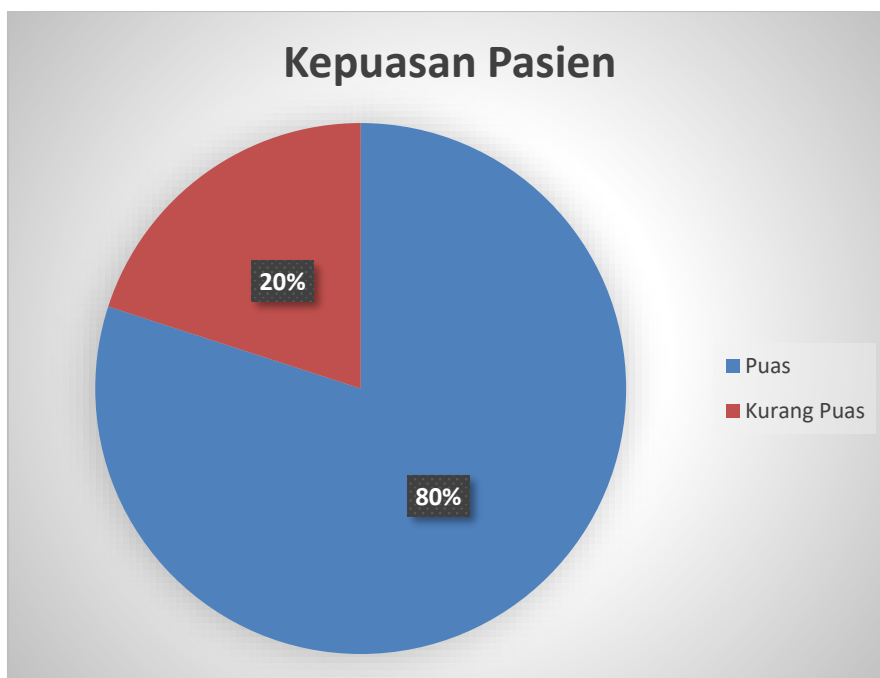
Dari gambar 3.2 dapat disimpulkan bahwa dari 10 indikator penilaian didapat penilaian terendah terdapat pada indikator ke tujuh yaitu tentang keterampilan mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa dari 100 orang pasien mengatakan hanya 71,8 % dokter muda yang terampil dalam melakukan tindakan. Sementara 28,2 % belum terampil melakukan Tindakan terhadap pasien.

B. Mahasiswa Keperawatan/ Kebidanan

Profesi ini merupakan inti dari keberadaan rumah sakit setelah profesi dokter. Perawat dituntut untuk mengabdikan dirinya untuk menjaga dan merawat pasien, melakukan tindakan dan intervensi yang tepat serta memberikan asuhan keperawatan secara menyeluruh kepada pasien. Variabel kepuasan pasien atas kinerja mahasiswa perawat/bidan adalah sebagai berikut : sikap dan perhatian. Perawat dituntut untuk memberikan sikap peduli, ramah, sopan dan penuh empati ketika memberikan asuhan keperawatan sehingga pasien akan merasa nyaman. 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. kejelasan informasi yang diberikan. Kualitas komunikasi yang dimiliki seorang perawat merupakan faktor yang menentukan dalam memenuhi kebutuhan pasien terkait kesehatan pasien. Komunikasi yang efektif akan menghasilkan kejelasan informasi sehingga pasien mengetahui secara jelas proses pelayanan yang akan dilaksanakan. 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. Indikator lainnya adalah Keterampilan, Kerapian, perkenalan diri, Identifikasi Pasien, Evaluasi tindakan dan Cuci tangan.

Survey ini dilakukan untuk mencari tahu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa selama di rawat inap, sampel di ambil secara acak oleh tim survey saat pasien yang sudah dalam persiapan pulang.

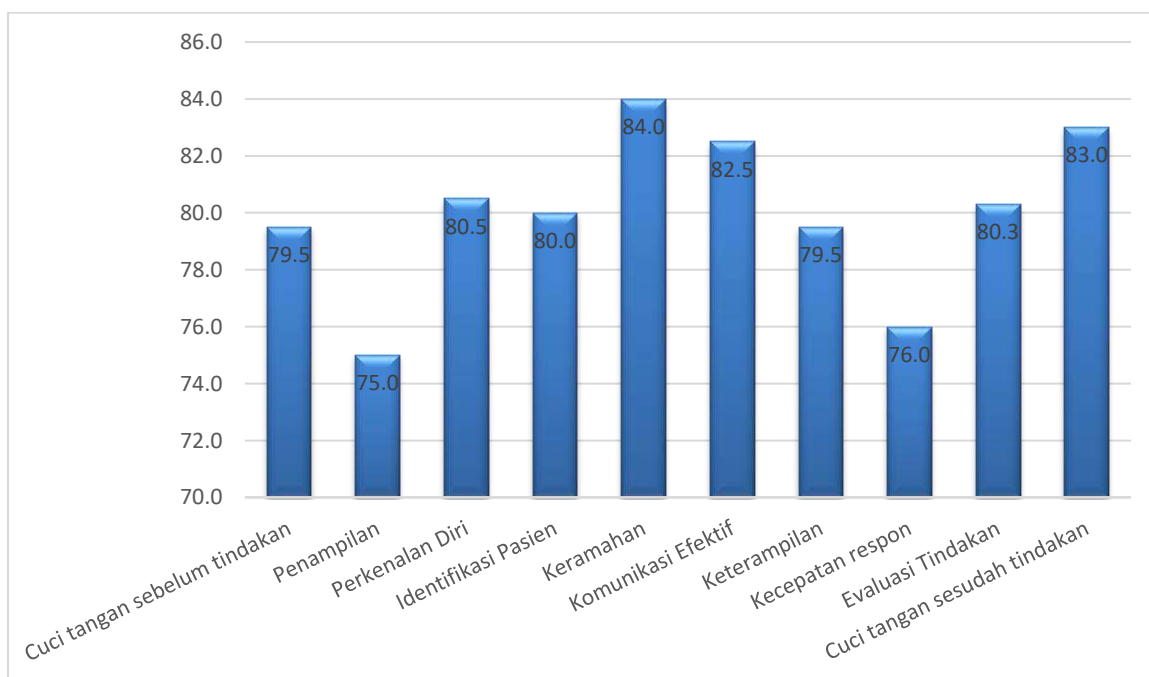
Adapun hasil survey yang dilakukan di tampilkan dalam bentuk diagram sebagai berikut :



Tabel 3.3

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Mahasiswa Keperawatan / Kebidanan di Ruang Rawat Inap RSUD M.Natsir

Berdasarkan Gambar 3.3 Kesimpulan Dari hasil survey kepuasan pasien terhadap mahasiswa keperawatan / kebidanan dengan 100 responden terdapat 80 % responden mengatakan puas akan pelayanan RSUD M.Natsir dan 20 % responden merasa kurang puas terhadap pelayanan Mahasiswa keperawatan / kebidanan di RSUD M.Natsir.



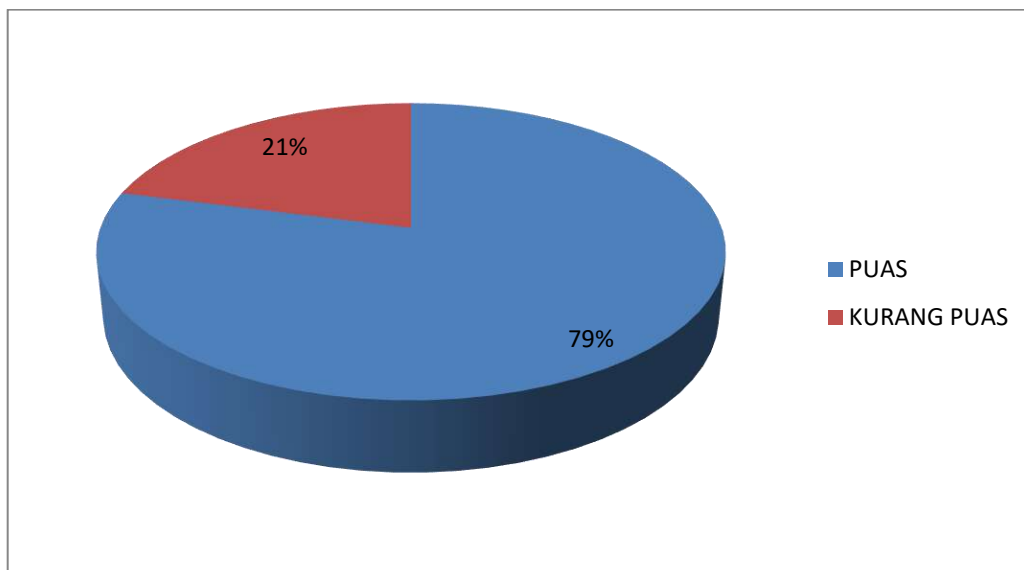
Tabel 3.4

Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan indikator penilaian terhadap Pelayanan Mahasiswa Kedokteran di Ruang Rawat Inap RSUD M.Natsir

Dari gambar 3.4 diatas tentang kepuasan pasien terhadap mahasiswa keperawatan dan kebidanan dengan 100 responden didapatkan data yang terendah pada indikator ke 2 dengan 75 % mahasiswa keperawatan / kebidanan berpenampilan rapi dan bersih.

C. Mahasiswa Kesehatan Lainnya

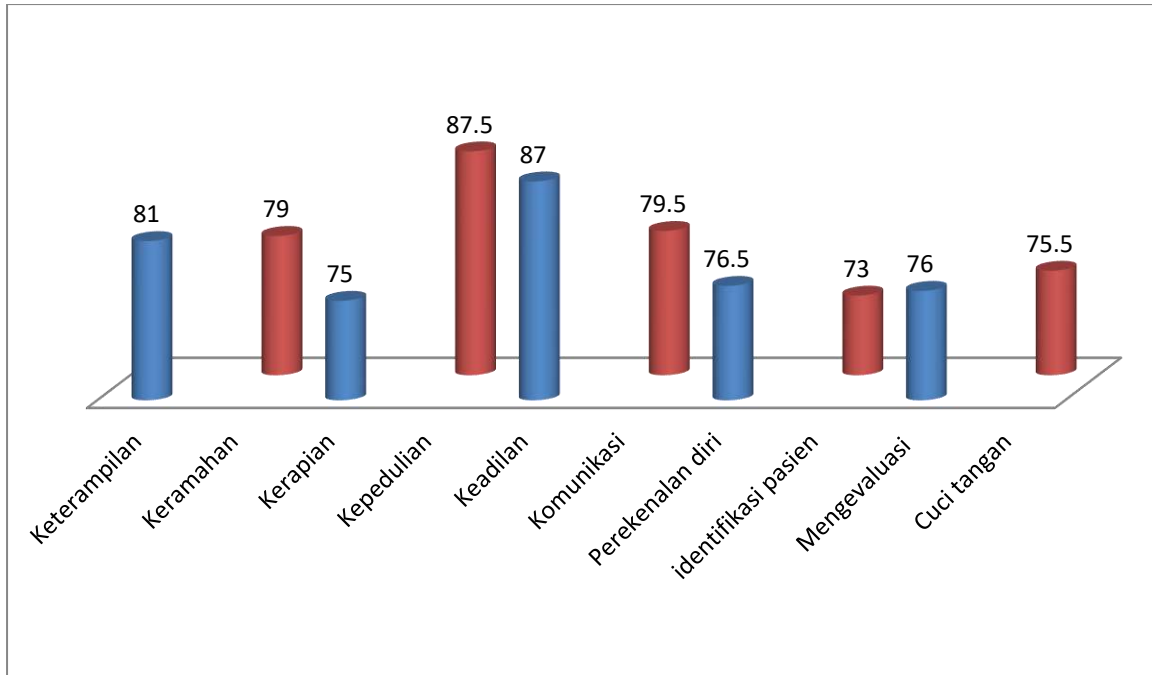
Profesi ini merupakan penunjang pemberian pelayanan terhadap pasien, yang tergabung kedalam Kesehatan lainnya adalah mahasiswa Farmasi, Radiologi, Gizi, Rekam medis dan Fisioterapi. Adapun indikator penilaian untuk menilai mahasiswa kesehatan lainnya tidak berbeda dengan mahasiswa kedokteran dan keperawatan/ kebidanan. Indikator tersebut yaitu Keterampilan, Keramahan, Kerapian, Kepedulian, Keadilan, Komunikasi, perkenalan diri, Identifikasi Pasien, Evaluasi tindakan dan Cuci tangan.



Tabel 3.5

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Mahasiswa Kesehatan Lainnya di Ruang Rawat Inap RSUD M.Natsir

Berdasarkan Gambar 3.5 dapat kesimpulan dari 50 pasien terdapat 79 % pasien mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan mahasiswa, sementara 21 % mengatakan tidak puas.



Tabel 3.6

Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan indikator penilaian terhadap Pelayanan Mahasiswa Kesehatan Lainnya di Ruang Rawat Inap RSUD M.Natsir

Dari gambar 3.6 dapat disimpulkan bahwa dari 10 indikator penilaian didapat penilaian terendah terdapat pada indikator ke delapan yaitu tentang perkenalan diri mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa dari 50 orang pasien mengatakan hanya 73 % mahasiswa yang melakukan identifikasi pasien pada saat melakukan tindakan.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Dari 100 orang pasien yang dilakukan survey di dapatkan lebih dari sebagian (76 %) pasien merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh mahasiswa kedokteran di RSUD M. Natsir.
2. Dari 100 orang pasien yang dilakukan survey di dapatkan lebih dari sebagian (80 %) pasien merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh mahasiswa Keperawatan/ Kebidanan di RSUD M. Natsir.
3. Dari 50 orang pasien terdapat (79 %) pasien mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan mahasiswa Kesehatan Lainnya di RSUD M. Natsir.

B. REKOMENDASI

1. Mengingatkan kembali kepada mahasiswa oleh Dosen/ CI masing-masing ruangan tentang pentingnya melakukan Perkenalan diri kepada pasien sebelum melakukan tindakan dan juga melakukan identifikasi terhadap pasien agar tidak terjadi kesalahan saat melakukan tindakan.
2. Meningkatkan keterampilan Mahasiswa dengan melakukan banyak Latihan dan Tindakan dengan supervise Dosen/ CI dilapangan
3. Menginformasikan Kembali kepada Mahasiswa pada saat orientasi awal tentang kerapihan berpakaian.

Diketahui,
KETUA KOMKORDIK

Dr. Yulson, Sp. S
Pembina Utama Madya/ IVd
Nip. 19620621 199103 1 002