LAPORAN

SURVEY KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT TK.II 04.05.01 dr. SOEDJONO MAGELANG

TAHUN 2019

I. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai sebuah institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan/pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit X 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.

II. Tujuan

1. Umum :

   Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit khususnya rawat inap

2. Khusus :

   a. Mengetahui proporsi kepuasan pasien terhadap pelayanan : keamanan, pendaftaran pasien, dokter perawat, kebersihan, gizi (rawat inap).

   b. Mengetahui proporsi kepuasan pasien terhadap pelayanan keamanan, pendaftaran pasien, dokter perawat, kebersihan di instalasi rawat inap

   c. Mengetahui kepuasan pasien DI instalasi rawat inap

III. Manfaat

1. Memberikan masukan kepada manajemen rumah sakit tentang kepuasan pasien rawat inap, terhadap berbagai pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap 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 berbagai pelayanan.

3. Memberikan masukan kepada berbagai instalasi dan berbagai profesi dalam rangka perbaikan pelayanan kepada pasien.

IV. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survey kepuasan pasien meliputi :

1. Ruang Perawatan

Terdiri dari 9 ruang rawat inap yaitu Anggrek, Baugenvile, Cempaka, Dahlia/Nusa Indah, Edelweis, Flamboyan, ICU, Melati, dan Seruni.

2. SasaranKepuasan pasien meliputi :
   a. Pendaftaran
   b. Dokter
   c. Perawat
   d. Makanan
   e. Kenyamanan dan kebersihan
   f. Sarana medic

V. Hasil Survey kepuasan pasien

Survey ini menggunakan instrumen angket yang diisi langsung oleh pasien atau keluarganya. Di dalam angket tersebut terdapat 6 variabel yang menjadi sasaran kepuasan pasien, yaitu pendaftaran, dokter, perawat, gizi, keamanan dan kebersihan, serta sarana Medik.

.Laporan ini merupakan hasil survey pada tahun 2019. Jumlah responden yang memberikan pernyataannya pada 463 orang. Capaian kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima selama dirawat di Instalasi rawat inap yaitu 90%, berada di atas target yang ditetapkan dalam SPM (>80%). Secara umum pasien memberikan apresiasi dan penilaian baik dalam pertanyaan terbuka, dengan beberapa kritik dan saran.

Hasil pencapaian kepuasan pasien pervariabel tersaji di bawah ini :

1. Pendaftaran

   Variabel atas pelayanan pendaftaran yang dinilai kepuasannya meliputi :

   a. Kecepatan pendaftaran . mencerminkan efektifitas suatu proses pemberian pelayanan di mana menjadi ukuran kepuasan pasien terhadap

pelayanan itu sendiri. Pasien akan merasa gelisah ketika harus menunggu lama untuk

b. Keramahan petugas. Sikap ini merupakan bahasa tubuh petugas yang berkaitan dengan keramahan dan ketulusan petugas pendaftaran ketika melayani pasien/keluarga. Sikap petugas pendaftaran sewaktu melayani pasien dan keluarganya sangat mempengaruhi persepsi kepuasan pasien terhadap kinerja petugas pedaftaran 97%.

2. Dokter

Adapun variabel yang dinilai atas pelayanan dokter adalah :

a. Kecepatan dokter dalam menangani Keluhan Penyakit .

b. Keramahan Dokter, 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.

c. Tanggapan dokter terhadap keluhan , profesionalisme. Sebagai seorang profesional dalam melaksanakan tugas profesinya dokter harus memenuhi setidaknya : memiliki kompetensi, melaksanakan tugas sesuai standar profesi, memiliki komitmen profesi serta mematuhi kode etik.

d. Kehadiran dokter. Kehadiran dokter yang secara rutin setiap hari mengunjungi dan melakukan pemeriksaan terhadap pasien akan memberi dampak besar atas persepsi pasien terhadap pelayanan dokter.

3. Perawat

Variabel kepuasan pasien atas kinerja perawat adalah sebagai berikut :

a. Kecepatan perawat untuk memberikan bantuan sikap dan perhatian. 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.

b. Keramahan perawat Perawat dituntut untuk memberikan sikap peduli, ramah, sopan dan penuh empati ketika memberikan asuhan keperawatan sehingga pasien akan merasa nyaman.

c. 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.

d. 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.

e. Tanggapan Perawat terhadap Keluhan , diharapkan perawat segera memberikan respon apa yang dikeluhkan pasien segera memberikan penanganan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat 98%.

Dengan catatan

a. komunikasi yang efektif kepada pasien terus ditingkatkan

b. Perawat secara berkala memonitor kondisi pasien

c. Meningkatkan kecepatan dalam merespon keluhan pasien.

d. Masukan yang diperoleh melalui pernyataan terbuka adalah mengenai harapan akan perawatan yang lebih dilakukan dengan hati. Pelayanan yang dilakukan hendaknya lebih tulus, bicara lebih pelan dan menggunakan hati nurani dalam merawat pasiennya.

4. Makanan

Variabel pelayanan gizi yang dinilai kepuasannya adalah : sikap perhatian petugas yang menyediakan makanan, penjelasan petugas gizi, rasa makanan, cara penyajian, kualitas makanan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi 97%

5. Kenyaman dan Kebersihan

Pasien akan merasa nyaman ketika berada di lingkungan yang bersih dan rapi

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kebersihan pada angka 96%.

Dengan catatan :

a. Banyak nyamuk diruang rawat inap

b. Kebersihan kamar mandi perlu ditingkatkan.

6. Sarana Medik

Untuk meningkatkan mutu pelayanan pasien perlu didukung sarana medik yang memadai Adapun variabel kepuasan atas sarana medik meliputi

a. kecukupan peralatan di rumah sakit untuk pemeriksaan/pengobatan,

b. Kelengkapan obat oleh rumah sakit,

c. Kecepatan petugas dalam melayani Administrasi Keuangan dan

d. Kejelasan Perincian biaya.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan sarana medik pada angka 90%.

Dengan catatan masih terjadi keterlambatan untuk mendapatkan perincian biaya perawatan dan rincian obat .

VI. Rencana Tindak Lanjut

Dari semua data yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Capaian kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap 90%. Dengan beberapa catatan yaitu : Gangguan dari nyamuk, kebisingan, kecepatan respon perawat terhadap keluhan, variasi menu makanan perlu ditambah, kebersihan kamar mandi perlu ditingkatkan.

Rencana tindak lanjut dari hasil survey tersebut diatas adalah :

1. Meningkatkan Kecepatan informasi ketersediaan ruang perawatan di pendaftaran rawat inap,

2. Meningkatkan Kecepatan perawat dalam merespon keluhan pasien

3. Berkoordinasi dengan Instalasi Penunjang Perawatan tentang perlunya menambah variasi Menu makanan

4. Menekankan kembali tentang kebersihan kamar mandi di rawat inap

5. Menciptakan ketenangan di ruang rawat inap.

6. Berkoordinasi dengan bagian sanitasi dalam hal mengatasi gangguan dari nyamuk