

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DOKTER
DENGAN APLIKASI “SI ATI PUAS”
(RATING BINTANG PADA APLIKASI *rsmsonline*)
DI POLIKLINIK RSUD PROF. Dr. MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO**

Darmini ¹, Yunita Dyah Suminar ²

1. RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto
2. RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto

Email: prahardi.r@gmail.com

ABSTRACT

Background: Customer satisfaction is one of the 13 mandatory national quality indicators from the Ministry of Health that must be monitored. Likewise, in the implementation of SNARS I accreditation, monitoring this quality indicator is also required. To determine patient satisfaction with the services of doctors at Prof. Dr. Margono Soekarjo Regional General Hospital (RSUD) developed a patient satisfaction survey by providing star ratings on the **rsmsonline** application "**Si Ati Puas**". During the pandemic, there have been changes in service patterns and social restrictions that have resulted in changes in satisfaction ratings.

Objective: (1) To determine the overview of patient satisfaction with the "Si Ati Puas" rating application at the polyclinic (2) To determine the relationship between respondent characteristics and patient satisfaction at the polyclinic using the "**Si Ati Puas**" rating application.

Methods: This research is a correlation study, using a quantitative survey method. Subjects were patients and doctors providing services at the polyclinic. Data were collected from the hospital's SIM (Similar Information System). Data analysis used the Kendal Tau Correlation Test on pre-pandemic data and the Pearson Correlation Test (Pandemic) to determine the relationship between respondent characteristics and satisfaction ratings.

Results: A total of 45,505 respondents were taken from October 2018 to May 2019 (pre-pandemic), with 71.2% (rating 5), 19.1% (rating 4), 7.3% (rating 3), 1.3% (rating 2), and 1.1% (rating 1). 57.9% were female and 42.1% were male. Data from December 2019 to December 2021 (Pandemic), a total of 238,304 respondents, 77.4% (rating 5), 17.8% (4), 4% (3), 0.4% (2), and 0.4% (1), female 57.7% and male 42.3% achieved an average patient satisfaction rate of 93.9%, pre-pandemic 91.6% and pandemic 94.3%. (1) There was a significant relationship between rating and gender pre-pandemic ($p = 0.00$); pandemic ($p = 0.00$); (2) There was no significant relationship between rating and age pre-pandemic ($p = 0.827$); but there was a relationship during the pandemic ($p = 0.00$). Satisfaction during the pandemic increased at rating 5 by 7.25 and rating 1 decreased by 0.7%. Si Ati Puas is a satisfaction survey application for the digital patient care 4.0 era and the basis for medical staff's OPPE assessment.

Conclusion: The "Si Ati Puas" satisfaction rating app makes it easy for patients to provide feedback on doctor services. Satisfaction ratings using the app show results in accordance with minimum service standards of $\geq 90\%$ and above the hospital's key performance indicator targets. Satisfaction ratings increased during the pandemic compared to pre-pandemic levels. Gender and age had a weak correlation with patient ratings. Patient rating data can be used as an element in the On going Professional Practice Evaluation (OPPE) assessment of medical staff.

Keyword : Rating, Satisfaction, “Si Ati Satisfied” Doctor, Outpatient.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu dari duabelas indikator mutu wajib nasional

dari kemenkes yang wajib dilakukan pantauan. Begitu juga dalam implementasi Akreditasi versi SNARS I pantauan indikator mutu ini juga termasuk salah satu yang dipersyaratkan.

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo mengembangkan survey kepuasan pasien dengan memberikan rating bintang pada aplikasi *rsmsonline* “Si Ati Puas”.

Menghadapi era revolusi industry 4.0 dalam pelayanan kesehatan di dunia pada umumnya dan di Indonesia khususnya memacu seluruh unsur pelayanan rumah sakit untuk dapat melakukan inovasi dan adaptasi dengan kondisi serba digital. Registrasi online merupakan hal yang dipersyaratkan dalam Standar Nasional Akreditasi rumah sakit yang tertuang dalam Bab MIRM 1 Elemen 2, yang menyatakan bahwa rumah sakit memiliki proses pendaftaran rawat jalan berbasis SIM RS dan juga dalam MIRM 1. 3 yang menyebutkan bahwa rumah sakit memiliki proses pendaftaran pasien rawat inap berbasis SIM rumah sakit. RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo sudah menggunakan registrasi online sejak tahun 2015 silam dari aplikasi yang berbasis web sampai perkembangannya bias diakses menggunakan android. Pengembangan aplikasi registrasi online yang dikemas dalam *rsmsonline* versi web dan android dikembangkan untuk fitur-fitur yang beragam termasuk profil rumah sakit, fasilitas rumah sakit, tele apik, jadwal dokter dan link aplikasi rumah sakit yang lain seperti open data, intip rena.

Sesuai Visi RSMS adalah prima dalam pelayanan sub spesialisasi dan pendidikan profesi, maka mengembangkan pelayanan RS menjadi strategi utama dalam pencapaian visi dimaksud. Partisipasi masyarakat menjadi sangat penting dalam pengembangan pelayanan RS sehingga fungsi RS sebagai institusi layanan kesehatan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk partisipasi masyarakat/public memberikan penilaian terhadap layanan Dokter sebagai individu yang diharapkan mampu memberikan pelayanan secara professional dan berorientasi pada *Patient Centre Care*.

Menurut Buhang *cit* Laeliah (2015), dikaitkan dengan manajemen mutu, aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan, sekaligus mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam segi konteks, waktu tunggu adalah masalah yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, seringkali masalah waktu

menunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen rumah sakit. Suatu rumah sakit mengabaikan lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien sekaligus keluarga pasien.

Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan tingkat sosial-ekonomi masyarakat, maka tuntutan terhadap pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Jumlah sarana pelayanan kesehatan telah memperketat persaingan antara sarana pelayanan kesehatan baik milik pemerintah maupun swasta. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas (Ahmed *cit* Mayasari, 2017).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien dengan berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik serta terapeutik. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap Rawat jalan adalah cerminan dari suatu pelayanan yang diterima pelanggan dari rumah sakit (Donovan *cit* Mayasari, 2015).

Bertolak dari pertimbangan diatas tersebut saat ini RSMS meluncurkan APLIKASI RATING KEPUASAN “Si Ati Puas” #SatuJari-LadangPeduli dengan tujuan agar masyarakat/public sebagai pengguna pelayanan dapat menilai pelayanan dokter di rawat jalan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan RS khususnya pelayanan Dokter di Rawat Jalan. Apalagi pada masa pandemic dimana terjadi perubahan pola pelayanan di rumah sakit dengan lebih menggunakan teknologi informasi dan digitalisasi semua layanan untuk mengadaptasi era new normal untuk menghindari penyebaran COVID-19

1. Tujuan

- Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien dengan aplikasi rating “Si Ati Puas” di Poliklinik Pre Pandemi dan Pandemi
- Untuk mengetahui hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien di poliklinik menggunakan aplikasi rating “Si Ati Puas”.

2. Rumusan Masalah/hipotesis

- Terdapat hubungan yang signifikan antara rating dengan jenis kelamin pasien
- Terdapat hubungan yang signifikan Antara rating dengan usia pasien

B. TELAAH PUSTAKA

Penggunaan internet, media sosial dan *gadget* pada saat sekarang ini merupakan hal yang sangat lazim digunakan oleh seluruh masyarakat di berbagai kalangan dan usia, semua kegiatan berbasis IT (*Information and Technology*) dan keterbukaan informasi. Seiring dengan berubahnya minat masyarakat dan perkembangan saat ini memacu seluruh unsur kegiatan masyarakat untuk menggunakan IT dalam pelaksanaan kegiatan pelayanannya mulai dari pelayanan administrasi perkantoran sampai dengan kegiatan ekonomi dan juga pelayanan *online* yang lain. Begitu pula dalam pelayanan di Rumah sakit saat ini sudah banyak yang menerapkan pelayanan berbasis IT dalam kegiatannya seperti pendaftaran *online*, sistem billing dan juga rekam medik elektronik. Selaras dengan amanat Standar Nasional Akreditasi Rumah sakit Edisi I (SNARS I) dalam Bab ARK (Akses Pelayanan dan Kontinuitas) elemen 2 yang menyebutkan dalam rangka keterbukaan kepada publik tersedia sistem pendaftaran rawat inap dan rawat jalan secara *online*. Begitu juga dalam BAB MIRM menyebutkan bahwa informasi diperlukan untuk memberikan, mengkoordinasikan dan juga mengintegrasikan pelayanan rumah sakit, meliputi ilmu pengasuhan pasien secara individual, asuhan yang diberikan dan kinerja staf klinis.

Pelayanan Rawat Jalan

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu pelayanan yang menjadi ujung tombak pintu masuk di Rumah sakit adalah pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kepada pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik, rehabilitasi mental, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap (PERGUB No. 52, 2013).

Pelayanan Rawat Jalan adalah kegiatan fungsional yang dilakukan petugas medis, perawat dan atau non medis yang melayani berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di Instalasi Rawat jalan (Nuraida, 2013).

Pelayanan rawat jalan (*ambulatory*) adalah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (*hospitalization*). Pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (*home care*) serta perawatan di rumah (*nursing homes*)

Pelayanan Rawat Jalan di Klinik Rumah Sakit

Bentuk pertama dari pelayanan rawat jalan adalah yang diselenggarakan oleh klinik yang ada kaitannya dengan rumah sakit (*hospital based ambulatory care*). Jenis pelayanan rawat jalan di rumah sakit secara umum dapat dibedakan atas 4 macam yaitu:

- 1) Pelayanan gawat darurat (*emergency services*) yakni untuk menangani pasien yang butuh pertolongan segera dan mendadak.
- 2) Pelayanan rawat jalan paripurna (*comprehensive hospital outpatient services*) yakni yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna sesuai dengan kebutuhan pasien.
- 3) Pelayanan rujukan (*referral services*) yakni hanya melayani pasien-pasien rujukan oleh sarana kesehatan lain. Biasanya untuk diagnosis atau terapi, sedangkan perawatan selanjutnya tetap ditangani oleh sarana kesehatan yang merujuk.
- 4) Pelayanan bedah jalan (*ambulatory surgery services*) yakni memberikan pelayanan bedah yang dipulangkan pada hari yang sama

Menjaga Mutu Pelayanan Rawat Jalan

Sama halnya dengan berbagai pelayanan kesehatan lainnya, maka salah satu syarat pelayanan rawat jalan yang baik adalah pelayanan yang bermutu. Karena itu untuk dapat menjamin mutu pelayanan rawat jalan tersebut, maka program menjaga mutu pelayanan rawat jalan perlu pula dilakukan. Untuk ini diperhatikan bahwa sekalipun prinsip pokok program menjaga mutu pada pelayanan rawat jalan tidak banyak berbeda dengan berbagai pelayanan kesehatan lainnya, namun karena pada pelayanan rawat jalan ditemukan beberapa ciri khusus, menyebabkan

penyelenggaraan program menjaga mutu pada pelayanan rawat jalan tidaklah semudah yang diperkirakan, ciri-ciri khusus yang dimaksud adalah:

- 1) Sarana, prasarana serta jenis pelayanan rawat jalan sangat beraneka ragam, sehingga sulit merumuskan tolak ukur yang bersifat baku.
- 2) Tenaga pelaksana bekerja pada sarana pelayanan rawat jalan umumnya terbatas, sehingga di satu pihak tidak dapat dibentuk suatu perangkat khusus yang diserahkan tanggung jawab penyelenggara program menjaga mutu, dan pihak lain, apabila beban kerja terlalu besar, tidak memiliki cukup waktu untuk menyelenggarakan program menjaga mutu.
- 3) Hasil pelayanan rawat jalan sering tidak diketahui. Ini disebabkan karena banyak dari pasien tidak datang lagi ke klinik.
- 4) Beberapa jenis penyakit yang datang ke sarana pelayanan rawat jalan adalah penyakit yang dapat sembuh sendiri, sehingga penilaian yang objektif sulit dilakukan.
- 5) Beberapa jenis penyakit yang datang ke sarana pelayanan rawat jalan adalah mungkin penyakit yang telah berat dan bersifat kronis, sehingga menyulitkan pekerjaan penilaian.
- 6) Beberapa jenis penyakit yang datang berobat datang kesarana pelayanan rawat jalan mungkin jenis penyakit yang penanggulangannya sebenarnya berada di luar kemampuan yang dimiliki. Keadaan yang seperti ini juga akan menyulitkan pekerjaan penilaian.
- 7) Rekam medis yang dipergunakan pada pelayanan rawat jalan tidak selengkap rawat inap, sehingga data yang diperlukan untuk penilaian tidak lengkap
- 8) Perilaku pasien yang datang kesarana pelayanan rawat jalan sukar dikontrol, dan karenanya sembuh atau tidaknya suatu penyakit yang dialami tidak sepenuhnya tergantung dari mutu pelayanan yang diselenggarakan.

Pelayanan Rawat jalan RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo mempunyai 16 Poliklinik terdiri dari 41 klinik baik klinik spesialisik maupun subspecialistik yang melayani semua pasien dengan berbagai jaminan pelayanan kesehatan dan juga melayani rujukan dari puskesmas dan rumah sakit yang berada di wilayah Jawa Tengah Bagian barat selatan bahkan sampai daerah Jawa Barat seperti Ciamis, banjar dan pengandaran juga dirujuk ke RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo

Purwokerto.

Si ATI PUAS #SatuJari-LadangPeduli

SI ATI PUAS adalah singkatan dari SISTEM RATING KEPUASAN, aplikasi ini terintegrasi dengan beberapa aplikasi yaitu : rekam medis rawat jalan, system registrasi online dan aplikasi android RSMS Online. SI ATI PUAS merupakan alat yang dapat digunakan oleh pasien atau kelurag pasien untuk memberikan penilaian kepada dokter berupa rating yang bernilai bintang satu sampai bintang lima, serta memberikan masukan, saran ataupun keluhan terkait pelayanan yang diterima.

SI ATI PUAS adalah aplikasi yang berjalan di belakang layar sebuah aplikasi / backend dengan menggunakan teknologi web service dengan bahasa pemrograman PHP dalam berkomunikasi data. SI ATI PUAS menyediakan webservice bagi aplikasi-aplikasi yang sudah terdaftar yaitu Registrasi Online dan RSMS Online. Mekanisme dalam menampilkan User Interface SI ATI PUAS adalah ketika user registrasi online atau RSMS Online masuk ke aplikasi / login ke aplikasi maka aplikasi akan mengirimkan request ke system SI ATI PUAS sesuai dengan data user yang digunakan selanjutnya aplikasi SI ATI PUAS akan memberikan respon apakah user tersebut telah diperiksa dokter dirawat jalan sebelumnya atau tidak, jika ada maka akan dikirimkan respon dengan yang berisi nama dokter, nama klinik, dan waktu pelayanan. Selanjutnya aplikasi Registrasi Online atau RSMS Online menampilkan form untuk memberikan penilaian rating. Setelah user memberikan rating melalui form tersebut aplikasi Registrasi Online atau RSMS Online maka data dikirimkan kembali ke aplikasi SI ATI PUAS melalui webservice yang telah ditentukan.

Untuk dapat memanfaatkan APLIKASI RATING KEPUASAN “Si Ati Puas”, masyarakat dapat mengakses melalui website <http://rsmargono.jatengprov.go.id/registrasi-online/> atau bagi pengguna android dapat mendownload aplikasi RSMS-ONLINE melalui Play Store. Masyarakat dapat menilai pelayanan dokter dengan mudah karena #SatuJari-LadangPeduli bahwa dengan satu jari klik dalam android atau web maka itu merupakan bentuk kepedulian masyarakat/public yang tak terhingga

terhadap kemajuan RSMS. Pemberian penilaian dilakukan setelah pasien diperiksa oleh dokter, dan pasien diberi kesempatan untuk memberikan saran. Ada 5 kriteria bintang dalam menilai pelayanan dokter :

1. 1 bintang SANGAT BURUK
2. 2 bintang BURUK
3. 3 bintang CUKUP
4. 4 bintang BAIK
5. 5 bintang SANGAT BAIK

Aplikasi ini diluncurkan dapat digunakan hanya bagi masyarakat yang menggunakan registrasi online melalui android atau web yang saat ini capaiannya telah mencakup 84% sehingga secara umum apabila semua pengguna registrasi online memberikan penilaian terhadap layanan dokter maka diharapkan mampu memberikan gambaran yang representative dan transparan terhadap layanan Dokter dirawat jalan.

Penilaian aplikasi rating pelayanan dokter di rawat jalan yang diberikan oleh pasien mencapai 85 persen pasien, walaupun belum semua memberikan rating terutama pasien yang belum mendaftar secara online namun semua pasien yang mendaftar online otomatis akan memberikan penilaian karena aplikasi ini akan muncul jika pengguna belum memberikan rating untuk mengingatkan dan menggunakan kembali aplikasi untuk pendaftaran. Data rating kepuasan pasien yang sudah berdasarkan by name dokter disamping digunakan untuk evaluasi pelayanan dokter di rawat jalan juga digunakan untuk penilaian OPPE dokter yang bersangkutan yang sudah di link dalam penilaian #WatchDoc.

C. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif *survey* dengan metode analisis korelasi untuk mengetahui hubungan antara karakteristik responden dengan rating kepuasan yang diambil dari data

diambil dari Bulan Oktober 2018 – Mei 2019 (pre Pandemi) dan Bulan Desember 2019 – Desember 2021 (Pandemi). Subyek dalam penelitian ini adalah pasien dan dokter pada pelayanan di poliklinik yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien di poliklinik terhadap dokter yang melayanai atau DPJP. Populasi dalam penelitian ini adalah semua rating kepuasan Instalasi Rawat Jalan di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo

Purwokerto dan DPJP yang melayani di Poliklinik. Sedangkan sampel penelitiannya menggunakan teknik *Total Sampling rating kepuasan* pasien rawat Jalan di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dan memenuhi kriteria inklusi, yaitu

1. Data rating semua pasien yang datang pada Tahun 2018 dan tahun 2019 (Pre pandemic) dan Desember 2019 – Desember 2021 pada pasien yang sudah lengkap mengisi survei rating kepuasan.
2. Dokter yang dinilai adalah dokter yang sudah melayani di poliklinik Kriteria Inklusi
 - Data Rating kepuasan pasien rawat jalan yang sudah lengkap mengisi Kriteria eksklusi
 - Data Rating pasien yang mendaftar bukan melalui poliklinik

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan total sampling yaitu mengambil semua data pasien yang masuk dalam kriteria inklusi. Data diambil dari rating pasien yang telah mendapatkan pelayanan di Poliklinik dengan mengisi rating yang ada sesuai dengan dokter yang melayani. Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu dengan menarik data dari Sistem Informasi Manajemen (SIM) Rumah Sakit yaitu data rating pasien dan data responden yang telah mengisi rating. Data yang diambil adalah data tahun 2018 sampai dengan 2019 (pre pandemic) dan Bualn Desember 2019 – Desember 2021 (Pandemi) dengan uraian definisi operasional seperti uraian dalam table di bawah ini.

Tabel 1. Definisi Operasional Tiap Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Si ATI PUAS	Aplikasi ini merupakan pemberian bintang rating kepuasan untuk pelayanan dokter di rawat jalan setelah pasien mendapatkan pelayanan di rumah sakit	1. 1 bintang SANGAT BURUK 2. 2 bintang BURUK 3. 3 bintang CUKUP 4. 4 bintang BAIK 5. 5 bintang SANGAT BAIK

2.	Usia	Usia adalah data demografi pasien sesuai dengan yang terdaftar pada rsms online	Data numerik usia responden
3	Jenis kelamin	Jenis kelamin dari data Demografi pasien sesuai dengan data yang terdaftar di rsms online	Data jenis kelamin pasien Perempuan dan laki-laki
4	Poliklinik	Semua klinik yang berada di Instalasi Rawat Jalan I	Nama Klinik
5	Pre Pandemi	Pre Pandemi adalah pengelompokan pengambilan data rating kepuasan yang diambil pada Oktober 2018 – Mei 2019	Kelompok periode Pre Pandemi
6	Pandemi	Pandemi Adalah pengelompokan pengambilan data rating kepuasan yang diambil pada Desember 2019 – Desember 2021	Kelompok periode Pandemi

Analisa data dalam penelitian ini Alat pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data dari SIM Rumah sakit yang digunakan untuk kelengkapan data masing-masing responden yaitu:

- Si ATi Puas merupakan data kategori menggunakan skala numerik
- Usia pasien atau responden dilakukan pengkategorian menggunakan skala numerik
- Jenis kelamin pasien merupakan data nominal yang terdiri dari laki=laki dan perempuan

Model analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis univariate untuk mengetahui distribusi frekuensi masing-masing variabel, Sedangkan analisis bivariate menggunakan **Analisis Korelasi** untuk mengetahui hubungan antara usia pasien dan jenis kelamin dengan pengisian rating kepuasan dan juga menganalisis hipotesis apakah terdapat hubungan antara usia dan jenis kelamin pasien dengan kecenderungan pengisian tingkat rating kepuasan, dengan uraian hipotesis, yaitu:

1. H0 = Tidak terdapat hubungan antara usia dengan rating kepuasan pasien (periode Pre pandemic dan pandemic)
H1 = Terdapat hubungan antara usia dengan rating kepuasan pasien

2. H0 = Tidak Terdapat hubungan antara jenis kelamin pasien dengan rating kepuasan pasien
 3. H2 = Terdapat hubungan antara jenis kelamin pasien dengan rating kepuasan pasien
- Analisa data yang akan dilakukan dengan uji Analisa data menggunakan *Pearson*

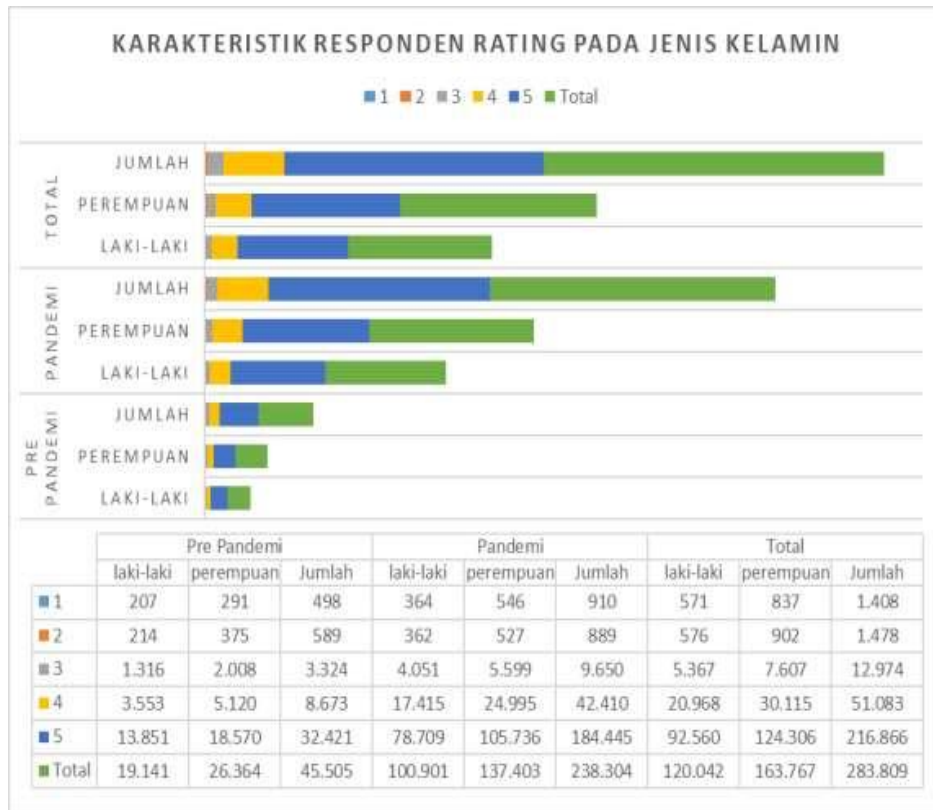
Corellation test untuk data pandemi untuk mengetahui hubungan antara karakteristik responden dengan rating kepuasan namun untuk data pre pandemi karena distribusi data tidak normal uji yang digunakan adalah uji Non Parametrik *korelasi Kendal Tau*. Menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences/ Statistical Product and Service Solution*) for Windows.

D. HASIL DAN BAHASAN

1. Gambaran Karakteristik responden

Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto, data diambil pada pada diambil dari Bulan Oktober 2018 – Mei 2019 (pre pandemi) dan Bulan Desember 2019 – Desember 2021 (Pandemi) Analisis Deskriptif pada penelitian ini tergambar dalam table di bawah ini:

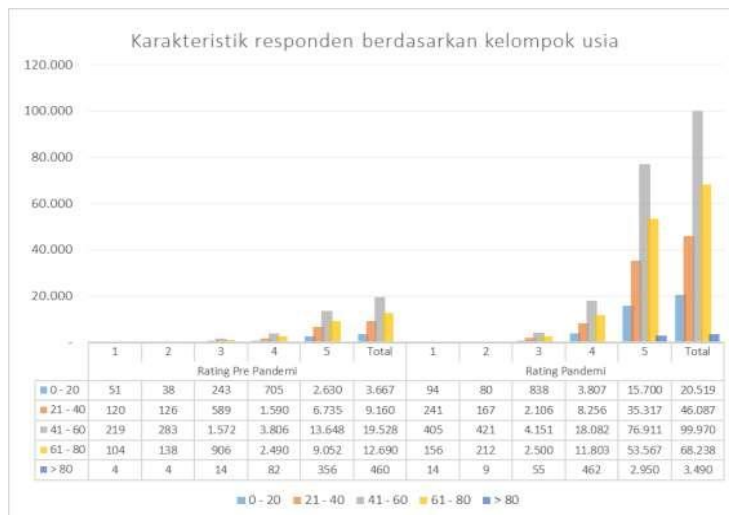
Tabel 2. Karakteristik responden Si Ati Puas berdasarkan jenis kelamin



Tabel di atas menunjukkan bahwa dari jumlah total 283.809 responden terdiri dari 45.505 responden (pra pandemi) dan 238.304 (Pandemi). Periode pra pandemi sebanyak 26.364 (57,9%) responden perempuan dan 19.141 (42%) laki-laki, saat pandemic responden perempuan 137.403 (57,7%) dan laki-laki 100.901 (42,3%). Pengisian rating pada

angka 5 atau sangat baik total 216.866 (76,4%) terdiri dari laki-laki 92.560 (77,1%) dan perempuan 124.306 (75,9%). Pemberian rating 5 pada periode Pra Pandemi perempuan 18.570 (70,4%) dan laki-laki 13.851 (72,4%) sedangkan periode pandemic perempuan 105.736 (77,0%) dan laki-laki 78.709 (78,0%).

Tabel 3 . Karakteristik responden Si Ati Puas berdasarkan usia



Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak pada kelompok usia 41 – 60 tahun sebanyak 119.498 (42,1%) dan kelompok usia paling sedikit >81 Tahun 3.950 (1,4%). Pemberian rating 5 terbanyak pada kelompok usia

41- 60 tahun sebanyak 90.559 responden (31,9%) yang kedua pada kelompok usia 61 – 80 tahun sebanyak 62.619 (22,1%).

Tabel 4. Statistik Deskriptif rating Si Ati Puas

Statistik	Pra Pandemi	Pandemi
N	45.505	238.304
Mean	4.58	4,71
Sum rating	208.445	1.123.503
Median	5.00	5,00
Mode	5	5
Std. Deviation	.774	,594
Variance	.599	,353
Range	4	4
Minimum	1	1
Maximum	5	5

Table diatas menunjukkan bahwa rata-rata rating adalah 4,65 terdapat kenaikan 0,27 poin rating dari periode pre pandemic dan saat pandemic sedangkan dengan capaian angka kepuasan pasien rata-rata mencapai 93,9 %, pada

pre pandemic mencapai 91,6% dan pandemic mencapai 94,3 % terdapat kenaikan sebesar 0,4 persen.

Table 5. Rating Poliklinik periode Pre Pandemi

No	Poliklinik	Rating					Total
		1	2	3	4	5	
1.	Anak	16	7	94	272	950	1.339
2.	Bedah	19	27	124	246	875	1.291
3.	Bedah Anak	2	5	10	35	121	173
4.	Bedah Digestive	3	18	55	125	358	559
5.	Bedah Mulut	1	4	37	112	610	764
6.	Bedah Onkologi	102	91	416	578	1.825	3.012
7.	Bedah Ortopedi	7	6	49	116	502	680
8.	Bedah Saraf	18	16	122	378	1.592	2.026
9.	Bedah Urologi	8	17	124	317	1.090	1.556
10.	Bedah plastik	6	9	3	47	102	167
11.	Endokrin Metabolik Dan Diabetes Militus	13	16	117	318	1.219	1.693
12.	Fetomaternal	1	1	7	15	72	96
13.	Gastroentero Hepatologi	38	30	177	393	1.876	2.514
14.	Gigi	2	2	9	55	410	478
15.	Gizi	-	-	1	-	1	2

16.	Hematologi Onkologi	34	45	208	629	2.284	3.200
17.	Hipert & Ginjal	4	11	40	117	303	475
18.	Infertil	-	-	-	-	7	7
19.	Jantung	37	56	416	1.402	4.304	6.215
20.	Kebidanan	31	27	168	508	2.133	2.867
21.	Kesehatan Jiwa	6	8	29	93	429	565
22.	Kulit Dan Kelamin	8	12	57	109	429	615
23.	Mata	11	9	51	186	638	895
24.	Onkologi Ginekologi	11	21	146	305	1.091	1.574
25.	Onkologi Mata	-	-	2	4	2	8
26.	Onkologi THT	-	-	1	9	26	36
27.	Orthodonti	1	-	-	5	19	25
28.	Otologi	-	1	-	1	16	18
29.	Saraf	54	61	376	838	2.882	4.211
30.	Sendi panggul dan lutut	3	7	32	66	341	449
31.	THT	13	29	156	483	2.198	2.879
32.	TPK	-	-	-	-	1	1
33.	Tumbuh Kembang	1	-	3	6	10	20
34.	VCT	5	1	16	54	386	462
35.	PTRM	-	-	-	-	7	7
36.	Paru	17	21	102	354	1.733	2.227
37.	Penyakit Dalam	26	31	176	486	1.577	2.296
38.	Perinatologi	-	-	-	1	2	3
27.	Orthodonti	1	-	-	5	19	25
	Total	498	589	3.324	8.673	32.421	45.505

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa pasien terbanyak di poliklinik yang memberikan rating 5 di atas 80 % adalah klinik gigi, ortodhonti,

Otologi, VCT, untuk PTRM, perina, infertil karena jumlah responden sedikit.

Table 6. Rating Poliklinik periode Pandemi

NO	POLIKLINIK	Rating					Total
		1	2	3	4	5	
1	Bedah Umum	21	20	193	705	2.671	3.610
2	Anak	43	39	414	1.634	6.369	8.499
3	Bedah Anak	-	4	35	218	913	1.170
4	Bedah Digestive	14	16	121	530	2.048	2.729
5	Bedah Mulut	8	3	80	537	3.453	4.081
6	Bedah Onkology	191	196	1.585	4.492	15.723	22.187
7	Bedah Orthopedi	16	17	126	537	2.083	2.779
8	Bedah Plastik	8	8	46	162	570	794

9	Bedah Saraf	21	17	292	1.577	7.582	9.489
10	Bedah Urologi	37	60	337	1.143	5.186	6.763
11	Endokrin Dan Dm	31	24	317	1.657	8.502	10.531
12	Fetomaternal	4	3	15	99	430	551
13	Gastroentero Hepatologi	43	39	469	2.036	11.428	14.015
14	Geriatrici	-	-	-	1	3	4
15	Gigi	4	1	24	257	1.726	2.012
16	Gizi	-	-	-	2	6	8
17	Hematologi Onkologi	32	34	586	2.843	12.324	15.819
18	Hemodialisa	5	6	127	533	2.597	3.268
19	Hipert & Ginjal	10	4	125	573	2.473	3.185
20	Infertil	-	-	6	3	33	42
21	Jantung	66	88	1.059	5.848	24.142	31.203
22	Kebidanan	39	28	201	1.212	4.758	6.238
23	Kesehatan Jiwa	18	9	104	466	2.222	2.819
24	Kulit Dan Kelamin	11	7	72	394	2.066	2.550
25	Mata	12	6	111	575	3.203	3.907
26	Onkologi Ginekologi	53	44	744	2.950	12.124	15.915
27	Onkologi Mata	-	-	3	10	67	80
28	Onkologi THT	12	18	201	1.197	4.747	6.175
29	Orthodonti	-	-	-	34	220	254
30	Otologi	4	4	38	265	1.013	1.324
31	Paru-Paru	24	17	313	1.938	8.545	10.837
32	Penyakit Dalam	42	43	409	1.892	7.763	10.149
33	Perinatologi	-	-	-	-	6	6
34	Retina	-	-	-	5	7	12
35	Saraf	99	107	1.136	4.560	20.121	26.023
36	Sendi Panggul Dan Lutut	4	8	51	226	1.269	1.558
37	TB-MDR	-	-	-	-	1	1
38	THT	31	16	203	917	3.600	4.767
39	TPK	-	1	-	3	13	17
40	Tumbuh Kembang	1	-	5	21	77	104
41	VCT	6	2	102	358	2.361	2.829
	Total	910	889	9.650	42.410	184.445	238.304

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa pasien terbanyak di poliklinik yang memberikan rating 5 di atas 80 % adalah klinik gigi, ortodhonti, bedah mulut, endokrin dan DM, gastro entero hepatologi, sendi

panggul dan lutut, kulit kelamin, mata, onkologi mata dan VCT.

2. Uji Korelasi Pearson

a. Uji Korelasi pada periode pre pandemi

Uji korelasi pada periode pre pandemic menggunakan uji Kendall Tau karena distribusi data responden tidak normal dengan uji asumsi klasik normalitas data $p = 0,000$ ($p < 0,005$). untuk mengetahui hubungan antara usia pasien

dan jenis kelamin dengan pengisian rating kepuasan dan juga menganalisis hipotesis apakah terdapat hubungan antara usia dan jenis kelamin pasien dengan kecenderungan pengisian tingkat rating kepuasan, dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Korelasi Kendal Tau

		Correlations			
		Rating	Jenis Kelamin	Usia	
Kendall's tau_b	Rating	Correlation Coefficient	1.000	-.021**	-.001
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.827
		N	45505	45505	45505
	Jenis Kelamin	Correlation Coefficient	-.021**	1.000	-.050**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
		N	45505	45505	45505
	Usia	Correlation Coefficient	-.001	-.050**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.827	.000	.
		N	45505	45505	45505

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji korelasi Kendall Tau pada kelompok jenis kelamin nilai $p = 0,00$ ($p < 0,05$) dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % atau $\alpha = 0,05$, artinya terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan pengisian rating. Sehingga dinyatakan bahwa Hipotesis diterima. Meskipun hubungannya lemah yaitu koefisien korelasi $0,21 \times 100 = 21$ %. Sedangkan pada kelompok usia nilai nilai $p = 0,827$ ($p < 0,05$) dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % atau $\alpha = 0,05$, artinya tidak terdapat hubungan antara usia dengan pengisian rating. Sehingga dinyatakan

bahwa Hipotesis ditolak.

b. Uji Korelasi pada periode Pandemi

Uji korelasi pada periode pandemic menggunakan uji Pearson karena data yang digunakan besar. untuk mengetahui hubungan antara usia pasien dan jenis kelamin dengan pengisian rating kepuasan dan juga menganalisis hipotesis apakah terdapat hubungan antara usia dan jenis kelamin pasien dengan kecenderungan pengisian tingkat rating kepuasan, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 8. Hasil Uji Korelasi Pearson

		Correlations		
		Rating Kepuasan	kelompok usia	Kelompok Jenis Kelamin
Rating Kepuasan	Pearson Correlation	1	.021**	-.011**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	238304	238304	238304
kelompok usia	Pearson Correlation	.021**	1	-.028**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	238304	238304	238304
Kelompok Jenis	Pearson Correlation	-.011**	-.028**	1

Kelamin	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	238304	238304	238304

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji korelasi pada kelompok jenis kelamin dan Kelompok usia nilai $p = 0,00$ ($p < 0,05$) dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % atau $\alpha = 0,05$, artinya terdapat hubungan antara jenis kelamin dan kelompok usia pada periode pandemi dengan pengisian rating. Sehingga dinyatakan bahwa Hipotesis diterima. Meskipun hubungannya lemah yaitu koefisien korelasi kelompok usia $0,21 \times 100 = 21$ % dan jenis kelamin $0,11 \times 100 = 11$ %.

3. Pembahasan

a. Kepuasan pasien

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan isu global. Industri perawatan kesehatan mengalami transformasi yang cepat untuk memenuhi kebutuhan yang terus meningkat dan juga tuntutan populasi pasiennya. Rumah sakit bergeser dari pasien berpendidikan rendah dan dengan sedikit pilihan perawatan kesehatan, menjadi konsumen terdidik memiliki banyak tuntutan layanan dan pilihan perawatan kesehatan yang tersedia. Pengukuran pengalaman konsumen yang paling mendekati adalah survei kepuasan yang dilakukan secara berkala.

Pada periode pandemic dimana terjadi perubahan pola pelayanan dan adanya penurunan jumlah pasien rawat jalan dan ketakutan adanya penyebaran COVID-19 maka perlu dilakukan kembali data kepuasan pasien untuk mengetahui persepsi kepuasan pasien pada pelayanan dokter saat pandemi

Sesuai dengan yang ditetapkan oleh Menkes RI Nomor 129 / Menkes / SK / 11/2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit disebutkan bahwa nilai kepuasan pelanggan rawat jalan ≥ 90 % , tertuang juga dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah 22 Tahun 2017

Tentang Penerapan dan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah disebutkan indicator kepuasan pasien standarnya untuk rawat jalan adalah ≥ 90 %. Begitu juga dalam renstra rumah sakit disebutkan bahwa prosentase kepuasan pasien menjadi indicator utama begitu juga kepuasan menjadi salah satu dari 13 Indikator Mutu wajib Nasional yang harus dipantau dan dilaporkan berkala. Dalam Indikator Kinerja Utama (IKU) rumah sakit disebutkan dalam renstra salah satunya adalah masuk Nilai Kepuasan masyarakat yang pada Tahun 2019-2021 target indikator kinerjanya adalah 85,53% (2019), 85,63% (2020), 85,73(2021).

Penilaian angka kepuasan di RSUD Prof. Dr. margono Soekarjo dilakukan dengan beberapa metode yaitu dengan menggunakan survei internal dan survei eksternal yang dilakukan dalam setahun 2 kali menggunakan survei dengan menyebarkan kuesioner yang telah ditentukan dan pengambilan sampel dilakukan di seluruh unit kerja untuk penilaian menyeluruh pelayanan di rumah sakit tidak hanya penilaian dokter saja seperti pada penelitian ini. Capaian angka kepuasan sesuai dengan laporan indicator kinerja utama rumah sakit Tahun 2019 - 2021 adalah 86,25 (2019), 86,72%(2020), 88,03 (2021), dilihat dari capaian indicator nilai kepuasan tercapai lebih dari 100 persen setiap tahun.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan hasil angka kepuasan responden melalui aplikasi “Si Ati Puas” rata-rata rating adalah 4,65 (dari 5 poin) terdapat kenaikan 0,27 poin rating dari periode pre pandemic dan saat pandemic sedangkan dengan capaian angka kepuasan pasien rata-rata mencapai 93,9 %, pada pre pandemic mencapai 91,6% (rata-rata : 4,58 poin) dan pandemic mencapai 94,3 % (rata-rata 4,71 poin) terdapat kenaikan sebesar 0,4 persen. Pada uji korelasi Kendall Tau untuk mengetahui hubungan antara pemberian rating dengan usia dan jenis kelamin pada masa pre pandemi menunjukkan hasil perbedaan Hasil Uji korelasi pada kelompok jenis kelamin nilai $p = 0,00$ ($p < 0,05$) namun hubungannya lemah yaitu koefisien korelasi $0,21 \times 100 = 21$ %. Pada kelompok usia nilai nilai $p =$

0,827 ($p < 0,05$) artinya tidak terdapat hubungan antara usia dengan pengisian rating. Pada data periode pandemic dihasilkan hasil Uji korelasi pada kelompok jenis kelamin dan Kelompok usia nilai $p = 0,00$ ($p < 0,05$) artinya terdapat hubungan antara jenis kelamin dan kelompok usia pada periode pandemi dengan pengisian rating namun hubungannya lemah yaitu koefisien korelasi kelompok usia $0,21 \times 100 = 21\%$ dan jenis kelamin $0,11 \times 100 = 11\%$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pemberian rating kepuasan pasien terhadap dokter banyak factor yang mempengaruhi yang belum dilakukan penelitian lebih mendalam lagi. Pada data ditemukan bahwa pada laki-laki lebih banyak memberikan rating 5 dibandingkan dengan perempuan dan pada kelompok usia 41 – 60 Tahun paling banyak memberikan rating 5.

Pada periode pre pandemic dan pandemi dari hasil penelitian tidak terdapat penurunan rating kepuasan pasien bahkan meningkat 4,58% (0,4 poin rating), hal ini menunjukkan bahwa pelayanan saat pandemic tidak mempengaruhi pelayanan dokter secara umum meski dengan pelayanan dan pola yang berbeda termasuk adanya pembatasan social dan *physical distance*. Senada dengan penelitian Astari dkk (2021) penelitian tentang analisis kepuasan pasien pasien rawat jalan di RS mata Cicendo didapat kualitas mutu pelayanan keperawatan puas pada dimensi tangibles sebesar 57,90%, realibility 58,04%, responsiveness 62,65%, assurance 58,18% dan empathy 58,74%. Namun berdasarkan analisis gap IPA, didapatkan empat nilai negatif yang harus dilakukan peningkatan yaitu dimensi tangibles, realibility, responsiveness dan assurance. Kesimpulannya mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi Covid-19 dinilai sudah baik, akan tetapi perlu dioptimalkan pada dimensi tangibles dan reliability.

Penelitian Laeliah (2015) disebutkan hasil penelitiannya adalah (Rerata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (> 60 menit). Tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas, berdasarkan lima dimensi kualitas mutu pelayanan didapatkan pada dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dalam kategori cukup puas sedangkan pada dimensi *reliability* dalam kategori puas. Adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat RSUD Kabupaten Indramayu dengan nilai

$p=0,042$ atau nilai korelasi *chi-square* sebesar 4,135.

Menurut Pratiwi (2017) penelitian yang dilakukan di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 86 responden. Uji analisis dengan uji spearman rank dengan tingkat kemaknaan $p < 0,05$. Hasil penelitian waktu tunggu pelayanan < 60 menit (61,6%) dan kepuasan pasien kategori puas (91,9%). Uji spearman rank p value sebesar $0,029 < 0,05$ sehingga terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Beberapa penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa pencapaian indikator kepuasan pasien hal ini memang banyak factor yang berpengaruh baik dari sisi pasien maupun sisi SDM dan fasilitas Rumah sakit.

Jam buka Pelayanan ini merupakan salah satu Standar pelayanan minimal yang tertuang dalam Permenkes 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar pelayanan Minimal Rumah Sakit pada pelayanan rawat jalan yang di definisikan sebagai jam dimulainya pelayanan rawat jalan oleh tenaga spesialis jam buka 08.00 s.d. 13.00 setiap hari kerja kecuali jum'at. Begitu juga yang tertuang dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah 22 Tahun 2017 Tentang Penerapan dan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah tentang jam buka pelayanan rawat jalan.

Kecepatan dan ketepatan pelayanan rawat jalan memang merupakan bagian dari Dimensi layanan prima yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa kesehatan yaitu nyata (*tangible*). *Tangible* adalah sesuatu yang bersifat fisik dan fasilitas yang ditawarkan oleh rumah sakit. Jaminan (*assurance*) menunjukkan, kemampuan dalam menyakinkan rumah sakit tentang jaminan pelayanan yang akan mereka berikan sehingga akan memunculkan kepercayaan pasien. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan dalam memberikan kepastian pelayanan. Ketanggapan (*responsiveness*) menunjukkan, kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan bertanggung jawab dalam merespon. Empati menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan perhatian dan melayani dengan tulus ikhlas (David, 2014)

Beberapa penelitian yang sejenis didapatkan dalam penelitian yang dilakukan di Poliklinik RS muhamaddiyah Ahmad dahlan Kediri didapatkan

data pasien yang puas hanya 14% dan cukup puas 60%. Ketidakpuasan tertinggi (>50%) didapatkan pada aspek keterlambatan dokter dan permintaan maaf dari dokter ketika terlambat. Hasil menunjukkan hubungan yang kuat antara kepuasan pasien dengan ketepatan jam kedatangan dokter di instalasi rawat jalan rumah sakit ($p < 0,001$). Beberapa solusi untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dan melakukan penjadwalan ulang jam praktek dokter. (David, 2014)

Penelitian pengukuran rating kepuasan menggunakan aplikasi “Si Ati Puas” pada pelayanan rawat jalan merupakan survey sederhana yang hanya memberikan rating untuk memudahkan pengukuran dan memudahkan pasien dalam memberikan penilaian dokter secara personal dan tidak menggunakan variable yang kompleks sehingga dalam aplikasi ini juga dilengkapi dengan uraian atau catatan terhadap layanan yang diberikan. Namun untuk penelitian ini belum direkap seluruh masukan pasien yang mengisi catatan yang diberikan karena isinya beragam dan kompleks.

b. Aplikasi “Si Ati Puas” #SatuJari-ladangPeduli

“Si Ati Puas” merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo merupakan pengembangan lanjut dari Registrasi *online* yang sudah diterapkan sebelumnya dan saat ini sudah dapat diakses melalui web maupun melalui aplikasi android RSMS *Online*. “Si Ati Puas” adalah aplikasi berbasis web dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di Rawat Jalan RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Dalam pembuatannya “Si Ati Puas” menggunakan bahasa pemrograman PHP (“PHP: *Hypertext Preprocessor*”) dan *database SQL Server*, sedangkan untuk melakukan sinkronisasi data secara *realtime* menggunakan bahasa pemrograman C#. Untuk integrasi aplikasi kepuasan menggunakan teknologi *web service* yang terhubung dengan system informasi rekam medik elektronik yang ada di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo. Pada perkembangannya, “Si Ati Puas” tidak hanya dapat diakses melalui *browser*, namun juga dapat diakses melalui aplikasi android RSMS ONLINE. Si Ati Puas otomatis akan muncul ketika pasien telah selesai dilayani dokter di

poliklinik khusus bagi pasien yang melakukan pendaftaran online melalui aplikasi registrasi online baik melalui web maupun android.

Selaras dengan amanat Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi I (SNARS I) disebutkan dalam BAB ARK (Akses Pelayanan Ke Rumah Sakit dan Kontinuitas) elemen 2 menyatakan bahwa dalam rangka keterbukaan kepada publik tersedia sistem pendaftaran rawat inap dan rawat jalan secara *online*. Begitu juga dalam BAB MIRM menyebutkan bahwa informasi diperlukan untuk memberikan, mengkoordinasikan dan juga mengintegrasikan pelayanan rumah sakit meliputi ilmu pengasuhan pasien secara individual, asuhan yang diberikan dan kinerja staf klinis. Untuk itulah RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo menerapkan berbagai aplikasi berbasis IT dalam pelayanannya terutama antrian pelayanan rawat jalan. Bertolak dari kerangka pikir inilah, maka keberadaan inovasi “Si Ati Puas” sangat diperlukan sebagai salah satu indikator mutu pelayanan (kepuasan terhadap pelayanan dokter), dimana menghadapi era digital dan revolusi industry diperlukan terobosan dalam melakukan survei kepuasan masyarakat selain dengan metode konvensional.

Rumah sakit menerapkan evaluasi praktik profesional berkelanjutan (OPPE) tenaga medis secara seragam untuk menilai mutu dan keselamatan serta pelayanan pasien yang diberikan oleh setiap tenaga medis Pada penilaian OPPE. Evaluasi praktik profesional berkelanjutan (OPPE) adalah proses pengumpulan data dan informasi secara berkesinambungan untuk menilai kompetensi klinis dan perilaku profesional tenaga medis. (Standar Nasional Akreditasi Rumah sakit, 2019) Penilaian kepuasan pasien pada aplikasi Si Ati Puas ini digunakan juga untuk penilaian perilaku aspek pelayanan pasien yang diintegrasikan dengan aplikasi #WatchDoc yang ada Di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo yaitu aplikasi yang digunakan untuk penilaian OPPE staf medis. Namun pada penelitian ini tidak disampaikan penilaian *by name* dokter namun hanya data pelayanan rata-rata pada poliklinik untuk menjamin kerahasiaan dan etika. Namun hasil ini dapat digunakan dalam evaluasi penilaian dan pelayanan dokter secara umum.

E. KESIMPULAN DAN SARAN/IMPLIKASI

1. KESIMPULAN

- Aplikasi Si Ati Puas merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien di rawat jalan terhadap pelayanan dokter dengan menggunakan rating bintang yang mudah diisi dan memenuhi tuntutan era digitalisasi layanan dan juga dalam pencapaian indicator mutu pelayanan dan indicator kinerja utama rumah sakit
- Kepuasan pasien periode pre pandemi dan pandemi menunjukkan adanya kenaikan kepuasan di era pandemic meskipun terdapat perubahan pola layanan dan adanya *physical distance*
- Terdapat hubungan antara jenis kelamin dan usia pada pemilihan rating yaitu pada laki-laki dan kelompok usia 41-60 tahun yang lebih banyak memberikan rating 5 .
- Penilaian kepuasan pasien pada aplikasi Si Ati Puas ini digunakan juga untuk penilaian perilaku aspek pelayanan pasien yang di integrasikan dengan aplikasi #WatchDoc yang ada

Di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo yaitu aplikasi yang digunakan untuk penilaian OPPE staf medis.

2. SARAN/IMPLIKASI

- Perlu dilakukan penelitian lanjut tentang hubungan kepuasan dengan variable yang lain dan perlunya survei kemudahan dan efektifitas penggunaan aplikasi “Si Ati Puas” pada pasien
- Aplikasi “Si Ati Puas merupakan aplikasi kepuasan pelayanan dokter yang mengadopsi kebutuhan digitalisasi layanan dan tuntutan revolusi industry.
- Aplikasi rating kepuasan “Si Ati Puas” merupakan aplikasi yang memudahkan pasien untuk memberikan respon terhadap pelayanan dokter yang diberikan *by name* sehingga memungkinkan untuk dasar penilaian dokter dalam Penilaian kinerja staff medis berkelanjutan (*OPPE =On going Professional Practice Evaluation*) secara langsung dan memudahkan evaluasi

Daftar Pustaka

- Astuti , S. I. , Arso, S. P. , Wigati, P. A. , 2015, *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang*, JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal) Volume 3, Nomor 1, Januari 2015 (ISSN: 2356-3346) <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Astari, D. W., Noviantani, A. , Simanjuntak, R. *Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo, 2021*, Journal of Hospital Accreditation, 2021 Vol 03, Edisi 1, hal 34-38 Tanggal Publikasi, 5 Februari 2021
- Kementerian Kesehatan Indonesia, *Permenkes Nomor 129/SK/II/2008 Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit*, 2008
- Kementerian Kesehatan Indonesia, Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan, *Kamus Indikator Kinerja Rumah Sakit dan Balai Kesehatan*, 2017
- Kementerian Kesehatan Indonesia, Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan, *Standar Akreditasi Rumah Sakit*, 2022
- Kementerian Kesehatan Indonesia, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah*, 2022
- Kementerian Kesehatan Indonesia, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Satu Data Bidang Kesehatan Melalui Sistem Informasi Kesehatan*, 2022
- Kementerian Kesehatan Indonesia, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis*, 2022
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit, *Standar Nasional Akreditasi Rumah sakit (SNARS) edisi I tahun 2018*
- Laeliyah,N. , Subekti, H. , 2017, *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*, Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional) Vol. 1 No 2 – April 217

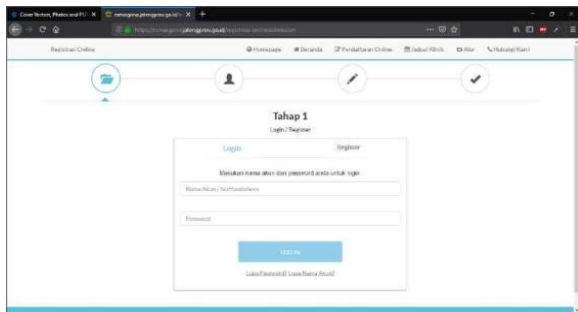
- ISSN (Print) 2541-0644 Dapat di akses di <http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>
- Mayasari, F. , 2016, *Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSLA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015*, Jurnal ARSI/Juni 2016
- Nuraini, N. , Wijayanti, R. A. , 2018, *Optimalisasi Waktu Tunggu Rawat Jalan Dengan Metode Lean Healthcare Di Klinik Pratama*, Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia Vol. 6 No.1 Maret 2018 ISSN: 2337-6007 (online); 2337-585X (Printed)
- Panggato, S. Lampus, S. , Kaunang, W. P.J. , 2013, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap ketepatan Waktu Pelayanan oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Waneakota Manado*, Jurnal e-Biomedik (eBM), Volume 1, Nomor1, Maret 2013, hlm. 86-89
- Peraturan Gubernur Jawa Tengah 22 Tahun 2017 *Tentang Penerapan dan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah*, 2017
- Pratiwi, M. R. , Sani, F. N. , 2017, *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta*, PROFESI, Volume 14, Nomor 2 Maret 2017
- Rencana Strategis RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Periode Tahun 2019 – 2023, 2018, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah,
- Romawati, S., Ekawati, D., Anggreny, D. E. , 2022, *Analisis Kepuasan Pada Pelayanan Klinik Dimasa Pandemi COVID-19*, Jurnal Aisyiyah Medika Volume 7 Nomor 1, Palembang
- Sesilia, A. P. , 2021, *Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (Tele-Health) di Masa Pandemi COVID-19: Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Patient satisfaction use Technological Health Service (TeleHealth)during the COVID-19 pandemic: Mediating effect of Quality Health Service* , Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi dan Kesehatan (J-P3K), 1 (3): 251-260
- Torry , Koeswo, M. , Sujianto, 2016, *Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr.IskakTulungagung*,Dapatdiaksespada: <http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1645> Jurnal Kedokteran Brawijaya , pp. 252-257
- Online Published First: 22 Agustus 2016 Article History: Received 13 Maret 2016,Accepted 23 Mei 2016
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- Undang Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Yulia, Y. , Loli, A. , 2017, *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya*, Naskah Publikasi Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul,Jakarta

PANDUAN PENGGUNAAN APLIKASI ATI PUAS (SISTEM RATING KEPUASAN) MELALUI WEB REGISTRASI ONLINE DAN ANDROID APLIKASI RSMS ONLINE

SI ATI PUAS adalah sistem rating kepuasan untuk menilai pelayanan dokter dengan memberikan bintang 1 sampai bintang 5 dan saran / masukan. SI ATI PUAS dilakukan melalui aplikais android RSMS Online dan website Registrasi Online. Pada buku panduan penggunaan aplikasi SI ATI PUAS ini hanya akan dibahas penggunaannya melalui web registrasi online. Langkah-langkah penggunaan SI ATI PUAS sebagai berikut.

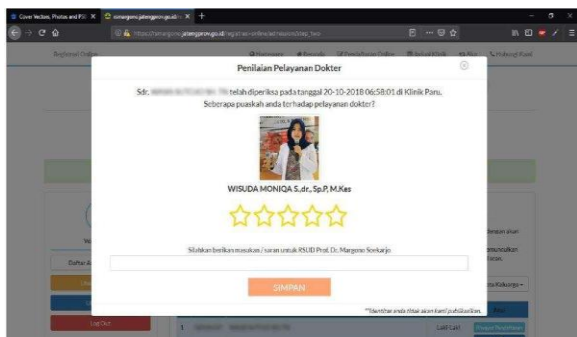
- a. Masuk ke system registrasi online seperti biasa, melalui link :

<https://rsmargono.jatengprov.go.id/registrasi-online/admission> kemudian masukan nama akun dan password



Gambar 1. Registrasi online melalui web

- b. Setelah masuk ke system akan muncul system rating seperti dibawah ini



Gambar 2. Notifikasi Penilaian rating

- c. Saudara dapat memberikan nilai dengan mengklik pada bintang yang menurut anda sesuai dari bintang 1 sampai bintang 5

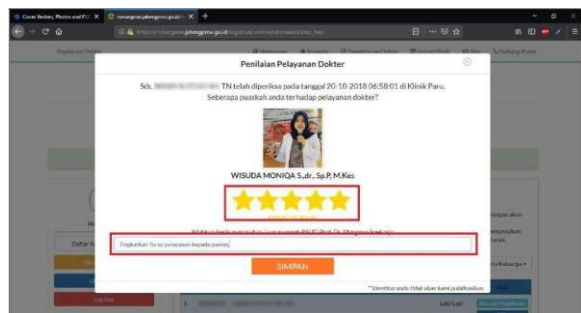


Gambar 3. Penilaian rating



Gambar 4. Penilaian rating bintang 1 – 5

- d. Saudara juga dapat memberikan saran / masukan terkait pelayanan dokter melalui kolom yang tersedia. Jika sudah yakin selanjutnya klik tombol SIMPAN.



Gambar 5. Saran masukan dalam bentuk tulisan

- e. Semua penilaian yang masuk bersifat rahasia artinya identitas saudara tidak adakan dipublikasikan.

1. RATING PELAYANAN DOKTER PADA APLIKASI RSMS ONLINE RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO

- 1) Penambahan fitur rating pelayanan dokter rawat jalan. Setelah pasien selesai dilayani oleh dokter, maka secara otomatis akan muncul notifikasi rating pada smartphone user (dengan catatan pasien didaftarkan kontrol

rawat jalan melalui registrasi online baik website maupun RSMS Online).



Gambar 5. Notifikasi android

- 2) Setelah notifikasi diklik maka akan diarahkan masuk ke aplikasi RSMS Online seperti gambar di bawah ini.



Gambar 7. Tampilan aplikasi rsmsonline versi android

- 3) Setelah itu akan muncul halaman rating pelayanan dokter rawat jalan.



Gambar 8. Rating versi android

- 4) User dapat memberikan nilai dengan klik pada bintang sesuai dengan penilaian Anda (dari 1 sampai 5). Apabila user belum bersedia memberikan rating, halaman ini dapat ditutup sebanyak 3x. Namun, apabila ditutup lebih dari 3x maka halaman rating pelayanan dokter terkait tidak akan ditampilkan kembali. Selain itu user juga dapat memberikan masukan/saran yang ditujukan kepada dokter terkait



Gambar 9. Rating 1 – 5 versi android