

BAB V

ANALISIS PENELITIAN

5.1. PROSES PENGUMPULAN DAN PERSIAPAN PENGOLAHAN DATA

5.1.1. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan di Instalasi ini dilakukan mulai dari bulan Agustus-November 2008, dimana penelitian secara kuantitatifnya dilakukan selama bulan September-Oktober 2008 melalui penyebaran kuesioner-kuesioner yang dibedakan menurut jenis respondennya. Karakteristik ketiga jenis responden tersebut adalah sebagai berikut :

A. Responden-1 : Manajemen Instalasi Paviliun Cendrawasih

Yang disebut sebagai manajemen disini adalah pihak-pihak yang secara struktural dan fungsional terlibat di dalam aktivitas manajerial Instalasi Paviliun Cendrawasih. Mereka adalah para kepala staf maupun koordinator bidang, baik secara medik (dokter yang menangani manajemen Instalasi Paviliun Cendrawasih), paramedik (koordinator perawat, laboratorium, dan sebagainya), maupun non-medik (koordinator *marketing*, personalia, dan sebagainya). Pihak manajemen yang ikut berpartisipasi sebagai responden dalam pengisian kuesioner ini sebanyak 8 orang.

B. Responden 2 : Dokter Instalasi Paviliun Cendrawasih

Yang disebut sebagai dokter disini adalah para dokter yang bekerja / praktek di Instalasi Paviliun Cendrawasih, baik sebagai tenaga penuh (*full-timer*) maupun paruh waktu (*part-timer*) yang dianggap cukup memahami situasi dan kondisi Instalasi Paviliun Cendrawasih. Para dokter yang ikut berpartisipasi sebagai responden dalam pengisian kuesioner ini berjumlah 20 orang dengan keahlian (umum, spesialis, dan sebagainya) menurut tempat kerja / prakteknya yang beragam.

C. Responden 3 : Pasien Instalasi Paviliun Cendrawasih

Yang disebut sebagai pasien disini adalah orang-orang yang sedang berobat maupun yang sedang dirawat di Instalasi Paviliun Cendrawasih. Berkaitan dengan persyaratan representasi data yang harus dipenuhi dan penentuan

waktu pengisian kuesioner yang diharapkan tidak mengganggu kenyamanan pasien, maka kuesioner dibagikan pada waktu-waktu yang telah ditetapkan.

Sebelum melakukan penelitian lapangan, terlebih dahulu dilakukan serangkaian uji coba tentang pemahaman responden terhadap isi kuesioner. Uji coba ini dilakukan terhadap 10 orang karyawan rumah sakit yang dianggap mengerti mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Kemudian, dari hasil tes tersebut dilakukan perbaikan susunan kata yang kurang dimengerti oleh responden.

5.1.2. Persiapan Pengolahan Data

Survey dengan menggunakan kuesioner dilakukan selama kurang lebih sebulan, yaitu pada bulan September-Oktober 2008. Dalam penelitian ini, telah berhasil dikumpulkan kuesioner sebanyak 8 kuesioner untuk pihak manajemen dan kepala bagian, 20 kuesioner untuk para dokter, dan 120 kuesioner untuk para pasien yang sedang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Instalasi Paviliun Cendrawasih RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Dari jumlah kuesioner yang dibagikan kepada para pasien tersebut, terjadi *respons error* seperti tidak dikembalikannya kuesioner oleh responden, ketidaklengkapan pengisian, dan lain sebagainya, hal tersebut dikarenakan responden sibuk atau tidak sempat mengisi atau mengembalikan kuesioner sehubungan dengan kondisi mereka masing-masing.

Berdasarkan hal tersebut, maka diambil keputusan untuk menggunakan 100 buah kuesioner dari 100 orang responden dari pihak pasien yang dapat mengumpulkan kuesionernya dengan baik dan dapat digunakan, sehingga data yang diolah menjadi berjumlah 100 kuesioner. Dalam mengolah data yang diperoleh, proses memasukkan data (*entry data*) dilakukan dengan pengkodean (*coding*) untuk masing-masing pertanyaan, dan pertanyaan dalam bentuk kode data disesuaikan dengan program SPSS versi 14.0.

5.2. ANALISIS VARIABEL DEMOGRAFI

Setelah pengumpulan data lapangan selesai dilakukan, selanjutnya dilakukan pengkodean atas data tersebut dan pembuatan tabulasi data untuk

kemudian diolah guna menghasilkan informasi yang berguna untuk dibahas lebih lanjut serta diinterpretasikan sesuai dengan tujuan dilakukannya penelitian ini. Adapun pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan metode-metode statistik yang relevan dengan informasi yang ingin diperoleh.

Seperti yang telah dijelaskan pada sub bab diatas, penelitian ini melibatkan 128 orang responden (8 pihak manajemen, 20 dokter, dan 100 pasien) dengan berbagai latar belakang demografi, seperti bagian/unit yang dipimpin dari pihak manajemen, dan keahlian yang dimiliki dari pihak dokter. Sedangkan latar belakang demografi dari pihak pasien dibedakan berdasarkan jenis kelamin, tempat tinggal, usia, tingkat pendidikan terakhir, pekerjaan, pengeluaran perbulan, dan jenis perawatan yang dijalankan.

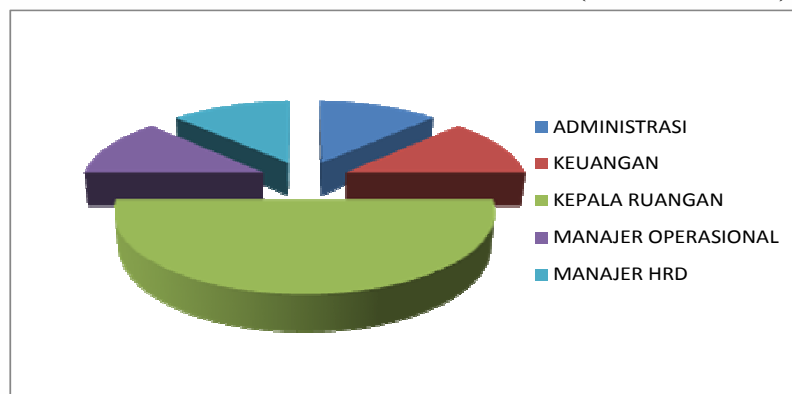
5.2.1. Komposisi Responden-1 (Manajemen)

Dari total responden pertama yaitu pihak manajemen rumah sakit yang berjumlah 8 responden, terdapat :

1 orang (12,5%) koodinator administrasi, 1 orang (12,5%) koordinator keuangan, 4 orang (50%) koordinator kepala ruangan, 1 orang (12,5%) manager operasional, dan 1 orang (12,5%) manager HRD.

Jumlah terbesar (50 %) ada pada kategori Responden yang memiliki jabatan sebagai koordinator kepala ruangan. Perbandingan komposisi responden-1 (Manajemen atau Koordinator), lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 5.1
GRAFIK KOMPOSISI RESPONDEN-1 (MANAJEMEN)



Sumber : Hasil Penelitian

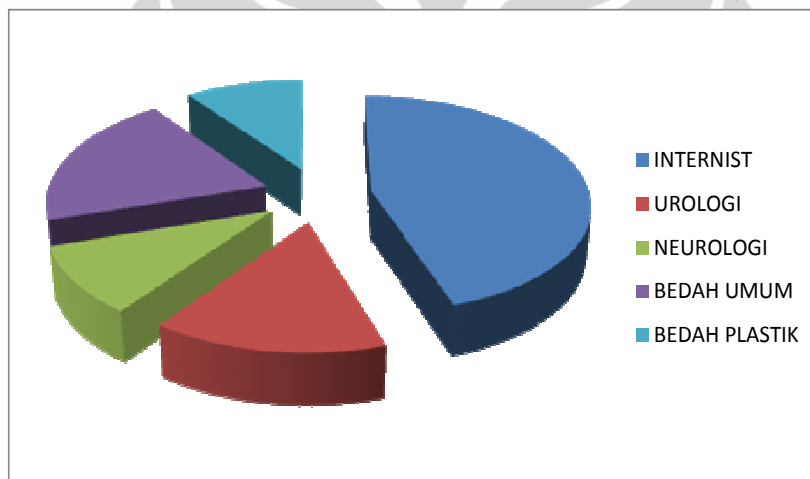
5.2.2. Komposisi Responden-2 (Dokter)

Dari total responden yang kedua yaitu para dokter yang bertugas di Instalasi Paviliun Cendawasih ini, terdapat :

9 orang (45%) Dokter Internist, 3 orang (15%) Dokter bagian Neurologi, 2 orang (10%) Dokter bagian Urologi, 4 orang (20%) Dokter Bedah Umum, 2 orang (10%) Dokter Bedah Plastik.

Jumlah terbesar (45 %) ada pada kategori Responden yang bertugas sebagai Dokter Internist (Penyakit Dalam). Perbandingan komposisi responden-2 (Dokter), lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 5.2
GRAFIK KOMPOSISI RESPONDEN-2 (DOKTER)



Sumber : Hasil Penelitian

5.2.3. Komposisi Responden-3 (Pasien)

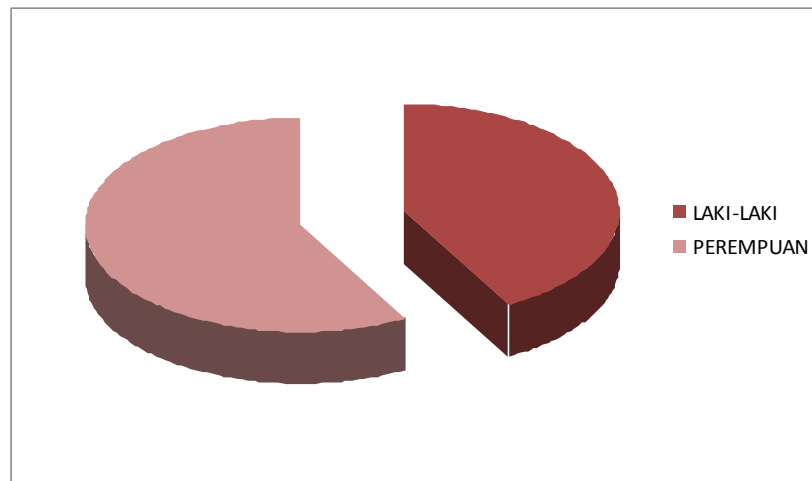
A. Karakteristik Menurut Jenis Kelamin Responden

Jumlah proporsi berdasarkan jenis kelamin Responden berbeda karena survey yang dilakukan tidak berlandaskan jenis kelamin, asalkan responden adalah orang yang melakukan perawatan di Instalasi Paviliun Cendrawasih. Pembagian jumlah responden-3 yaitu para pasien yang sedang menjalani proses pengobatan maupun perawatan berdasarkan karakteristik jenis kelaminnya adalah sebagai berikut :

- 42 orang (42%) berjenis kelamin laki-laki.
- 58 orang (58%) sisanya berjenis kelamin perempuan.

Jumlah terbesar (58%) ada pada kategori responden yang berjenis kelamin perempuan. Perbandingan komposisi para pasien sebagai responden-3 berdasarkan jenis kelamin, lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 5.3
GRAFIK KOMPOSISI RESPONDEN-3 BERDASARKAN JENIS KELAMIN



Sumber : Hasil Penelitian

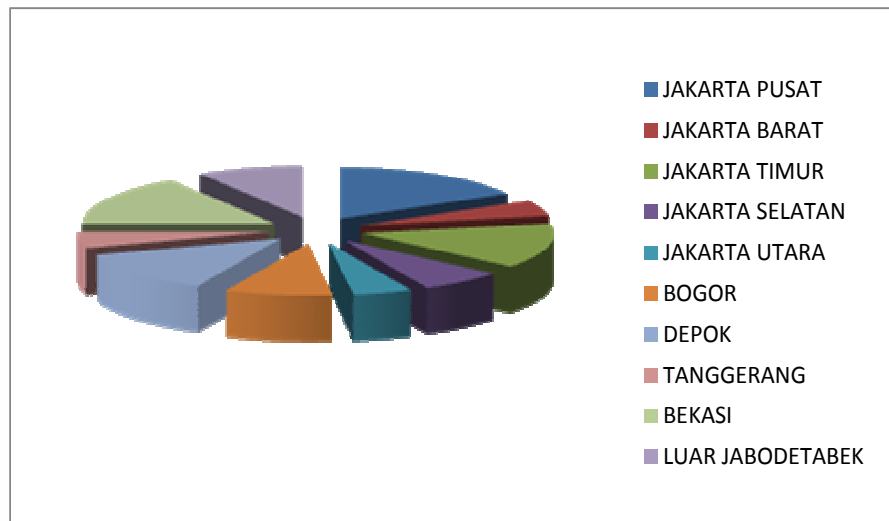
B. Karakteristik Menurut Tempat Tinggal

Berhubungan dengan lokasi rumah sakit yang terletak di daerah Jakarta Pusat, dapat dikatakan bahwa sebagian besar respondennya bertempat tinggal di daerah Jakarta. Adapun pembagian jumlah responden-3 (pasien) berdasarkan tempat tinggalnya, yaitu sebagai berikut :

- 17 orang (17%) bertempat tinggal di Jakarta Pusat.
- 5 orang (5%) bertempat tinggal di Jakarta Barat.
- 14 orang (14%) bertempat tinggal di Jakarta Timur.
- 7 orang (7%) bertempat tinggal di Jakarta Selatan.
- 5 orang (5%) bertempat tinggal di Jakarta Utara.
- 9 orang (9%) bertempat tinggal di daerah Bogor.
- 13 orang (13%) bertempat tinggal di daerah Depok.
- 5 orang (5%) bertempat tinggal di daerah Tangerang.
- 16 orang (16%) bertempat tinggal di daerah Bekasi.
- 9 orang (9%) bertempat tinggal di luar daerah Jabodetabek.

Jumlah terbesar (17%) ada pada kategori Responden yang bertempat tinggal di daerah Jakarta Pusat. Perbandingan komposisi responden-3 (pasien) berdasarkan tempat tinggal masing-masing responden, lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar dibawah ini :

Gambar 5.4
GRAFIK KOMPOSISI RESPONDEN-3 BERDASARKAN TEMPAT TINGGAL



Sumber : Hasil Penelitian

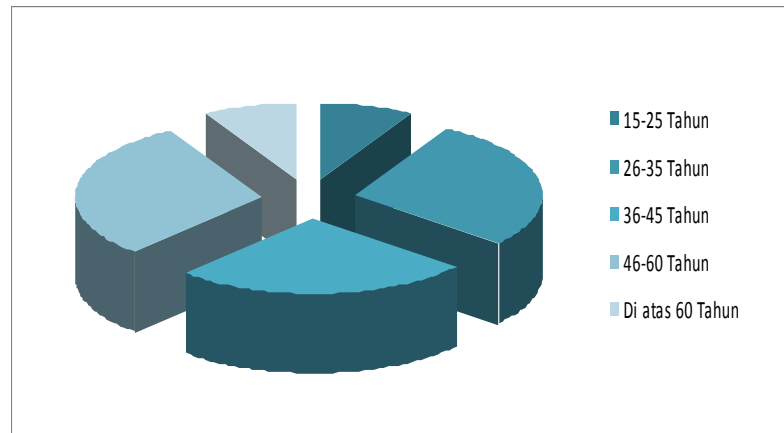
C. Karakteristik Menurut Usia Responden

Dari keseluruhan responden yang berjumlah 100 orang, ternyata sebagian besar diantara mereka berumur 36-45 tahun, yaitu sebanyak 33 orang. Komposisi Responden-3 berdasarkan usianya yaitu sebagai berikut :

- 8 orang (8%) Responden berusia di antara 15-25 tahun.
- 28 orang (28%) Responden berusia di antara 26-35 tahun.
- 26 orang (26%) Responden berusia di antara 36-45 tahun.
- 30 orang (30%) Responden berusia di antara 46-60 tahun.
- 8 orang (8%) Responden berusia di atas 60 tahun.

Jumlah terbesar (30%) ada pada kategori Responden yang berusia di antara 46-60 tahun. Perbandingan komposisi responden-3 (pasien) berdasarkan usia masing-masing responden, lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar berikut ini :

Gambar 5.5
GRAFIK KOMPOSISI RESPONDEN-3 BERDASARKAN USIA



Sumber : Hasil Penelitian

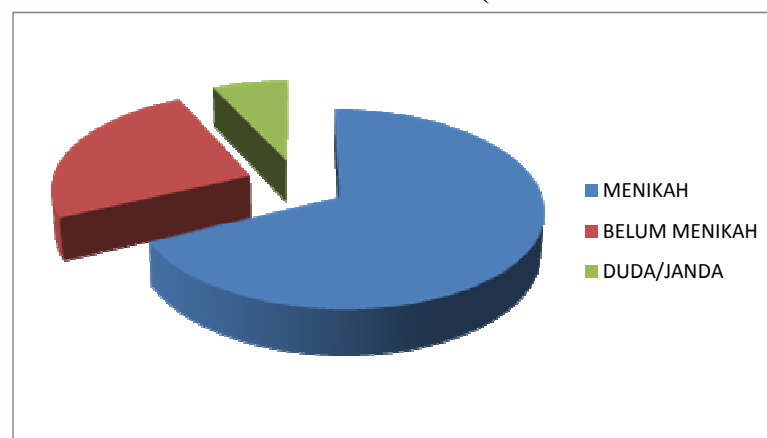
D Karakteristik Menurut Status Perkawinan

Komposisi Pasien sebagai Responden-3 yang berdasarkan status perkawinannya adalah sebagai berikut :

- 68 orang (68%) Responden berstatus menikah.
- 25 orang (25%) Responden berstatus belum menikah.
- 7 orang (7%) Responden berstatus duda/janda.

Jumlah terbesar (68% %) ada pada kategori Responden yang berstatus sudah menikah. Perbandingan komposisi responden-3 (pasien) berdasarkan status perkawinan masing-masing responden, lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar di bawah ini :

Gambar 5.6
GRAFIK KOMPOSISI RESPONDEN-3 (STATUS PERKAWINAN)



Sumber : Hasil Penelitian

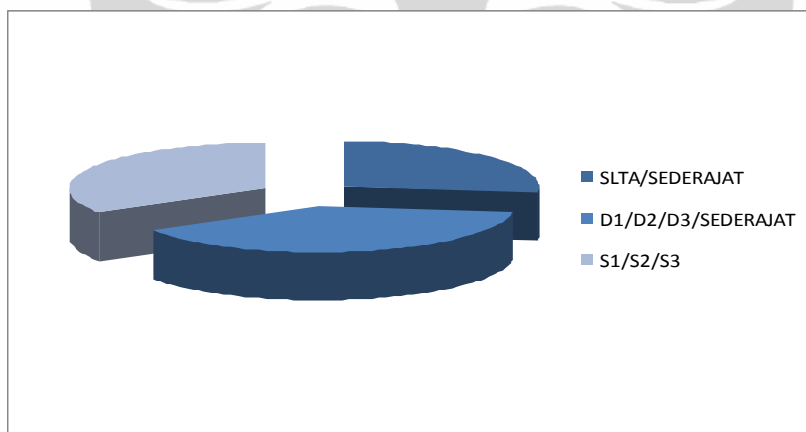
E. Karakteristik Menurut Pendidikan Responden

Pembagian 100 orang Responden-3 (Pasien) berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan terakhirnya adalah sebagai berikut :

- 27 orang (27%) Responden berpendidikan setara dengan SLTA/Sederajat.
- 39 orang (39%) Responden berpendidikan setara dengan D1/D2/D3/Sederajat.
- 34 orang (34%) Responden berpendidikan setara dengan S1/S2/S3.

Jumlah terbesar (39%) ada pada kategori Responden yang tingkat pendidikan terakhirnya adalah D1/D2/D3/Sederajat. Perbandingan komposisi responden-3 (pasien) berdasarkan tingkat pendidikan masing-masing responden, lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar berikut ini :

Gambar 5.7
GRAFIK KOMPOSISI RESPONDEN-3 BERDASARKAN PENDIDIKAN



Sumber : Hasil Penelitian

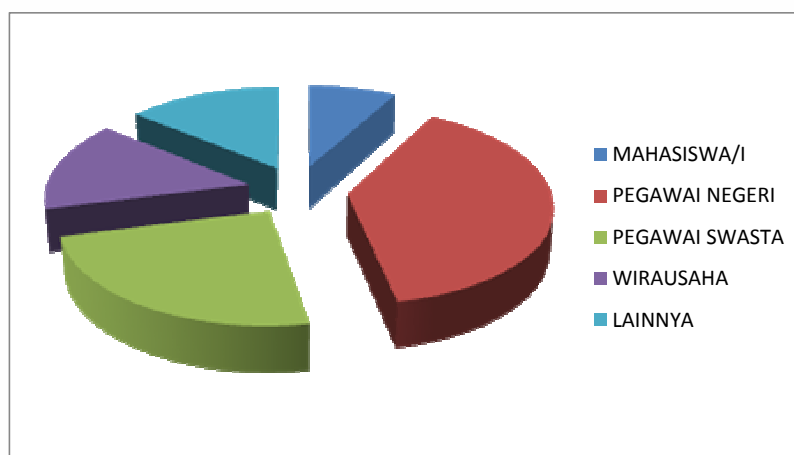
F. Karakteristik Menurut Pekerjaan Responden

Jumlah proporsi seluruh Responden (100 orang) berdasarkan karakteristik pekerjaannya adalah sebagai berikut :

- 8 orang (8%) Responden berprofesi sebagai Mahasiswa/i.
- 39 orang (39%) Responden berprofesi sebagai Pegawai Negeri.
- 24 orang (24%) Responden berprofesi sebagai Pegawai Swasta.
- 15 orang (15%) Responden berprofesi sebagai Wirausaha.
- 14 orang (14%) Responden berprofesi pada bidang lainnya.

Sebagian besar responden (39%) dalam penelitian ini mempunyai pekerjaan utama sebagai Pegawai Negeri. Perbandingan komposisi responden-3 (pasien) berdasarkan profesi masing-masing responden, lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar di bawah ini :

Gambar 5.8
GRAFIK KOMPOSISI RESPONDEN-3 BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN



Sumber : Hasil Penelitian

G. Karakteristik Menurut Pengeluaran Responden

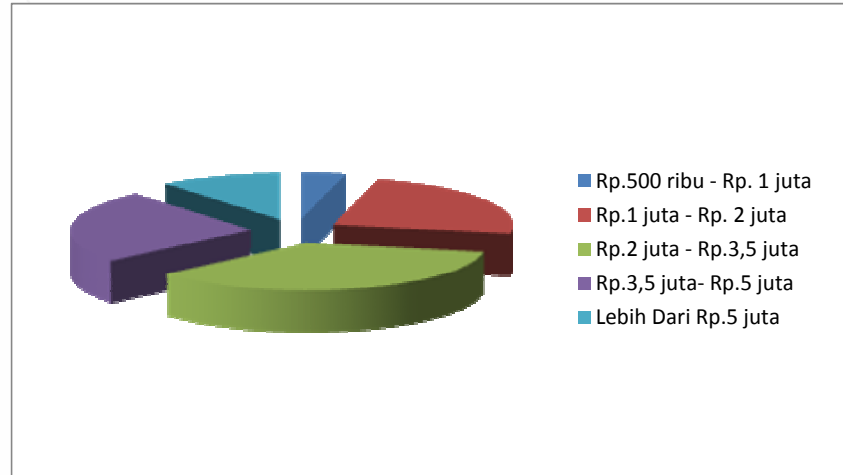
Pembagian 100 orang Responden berdasarkan rata-rata pengeluaran perbulannya adalah sebagai berikut :

- 4 orang (4%) Responden memiliki rata-rata pengeluaran sebulan sekitar Rp. 500 ribu - Rp. 1 juta perbulan.
- 24 orang (24%) Responden memiliki rata-rata pengeluaran sebulan sekitar Rp. 1 juta – Rp. 2 juta perbulan.
- 36 orang (36%) Responden memiliki rata-rata pengeluaran sebulan sekitar Rp. 2 juta - Rp. 3,5 juta perbulan.
- 25 orang (25%) Responden memiliki rata-rata pengeluaran sebulan sekitar Rp. 3,5 juta - Rp. 5 juta perbulan.
- 11 orang (11%) Responden memiliki rata-rata pengeluaran sebulan lebih dari Rp. 5 juta.

Sebagian besar (36%) Responden-3 yaitu pasien dalam penelitian ini mempunyai rata-rata pengeluaran perbulan sekitar Rp. 2 juta – Rp. 3,5 juta. Perbandingan komposisi responden-3 (pasien) berdasarkan rata-rata pengeluaran

masing-masing responden, lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar di bawah ini :

Gambar 5.9
GRAFIK KOMPOSISI PASIEN BERDASARKAN PENGELUARAN PERBULAN



Sumber : Hasil Penelitian

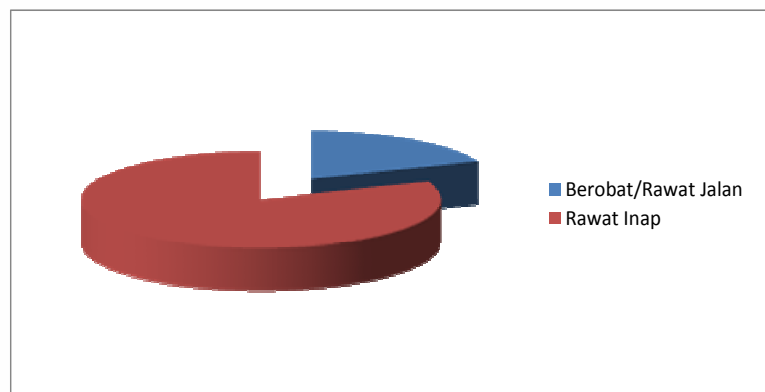
H. Karakteristik Menurut Jenis Perawatan Yang Dijalankan Responden

Berdasarkan jenis perawatan yang dijalankan oleh para responden, maka jumlah proporsi dari seluruh respondennya adalah sebagai berikut :

- 79 orang (79%) menjalani perawatan inap.
- 21 orang (21%) menjalani perawatan jalan.

Sebagian besar (79%) Responden dalam penelitian ini sedang menjalankan perawatan inap. Perbandingan komposisi responden-3 (pasien) berdasarkan jenis perawatan yang sedang dijalankan oleh masing-masing responden, lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar di bawah ini :

Gambar 5.10
GRAFIK KOMPOSISI RESPONDEN-3 BERDASARKAN JENIS PERAWATAN



Sumber : Hasil Penelitian

5.3. ANALISIS ALAT UKUR DAN PENGOLAHAN DATA RESPONDEN-3 (PASIEN)

Sebelum data diolah lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap alat ukur atau kuesioner yang dibagikan kepada para responden. Pengujian tersebut meliputi penganalisisan item dengan melakukan pengujian reliabilitas dan pengujian validitas yang melibatkan 40 variabel kuesioner (dengan kode Var XX).

5.3.1. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas/keandalan adalah ukuran tingkat keterpercayaan dari suatu hasil pengukuran. Dengan demikian, reliabilitas berkaitan dengan sejauh mana data yang telah diperoleh dari pengukuran dalam penelitian terbebas dari kesalahan. Penelitian ini menggunakan perhitungan reliabilitas *Alpha Cronbach* yang bertujuan untuk melihat adanya konsistensi internal (*internal consistency*) alat ukur. Perkiraan *Alpha Cronbach* ini juga menunjukkan kepada kita bagaimana tingginya variabel-variabel dalam kuesioner berkorelasi. Perhitungan perkiraan *Cronbach* biasanya dikerjakan dengan bantuan *statiscal package* yang memang dirancang untuk menghitung perkiraan reliabilitas/keandalan.

Untuk memudahkan perhitungan nilai *Alpha* ini, digunakan perangkat lunak *SPSS for Windows Version 14.0* Alat ukur atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai $r_{\alpha} > 0,7$ menurut kriteria *Guilford*. Dari hasil pengolahan dengan *SPSS* dan pengujian terhadap ke-40 *item* pengukuran yang dibagi menjadi enam dimensi (Lampiran D) didapatkan nilai r_{α} berkisar antara 0,822 sampai dengan 0,869 (berada di atas 0,7) yang menunjukkan bahwa alat ukur tersebut sudah reliabel menurut kriteria *Guilford*.

5.3.2. Pengujian Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini menjelaskan apakah suatu alat ukur benar-benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur, dimana semakin tinggi validitas suatu alat ukur maka semakin tepat pula alat ukur tersebut menuju sasarannya. Pada penelitian ini, jenis validitas yang digunakan adalah *construct validity* dengan cara membuktikan homogenitas dari alat ukur yang digunakan.

Homogenitas suatu alat ukur menggambarkan sejauh mana alat ukur tersebut mengukur sebuah konsep tunggal.

Konsep yang terdapat pada penelitian ini adalah konsep kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan (*health-service quality*). Konsep tersebut selanjutnya akan diukur homogenitasnya sebagai bukti adanya *construct validity*. Suatu cara yang dapat digunakan untuk mencari homogenitas alat ukur adalah dengan mengkorelasikan skor pengukuran setiap subtes dengan skor totalnya. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan subtes adalah item-item alat ukur yang membentuk sebuah dimensi atau sub dimensi (variabel) tertentu. Pada alat ukur kepuasan akan pelayanan dalam bidang kesehatan yang berkualitas ini terdapat enam dimensi dengan 40 sub dimensinya. Baik keenam dimensi maupun ke-40 sub dimensi dapat dianggap sebagai subtes alat ukur.

Selain itu, analisis item dalam pengujian validitas ini juga bertujuan untuk melihat apakah item-item yang berada di dalam alat ukur yang digunakan sudah dapat dimengerti dan dapat ditafsirkan sama oleh para responden. Analisis item alat ukur penelitian ini dilakukan dengan mencari harga korelasi yang terkoreksi antara skor dari setiap item alat ukur dengan skor totalnya. Korelasi tersebut diperoleh dengan menggunakan korelasi *Pearson (r)*. Analisis terhadap item alat ukur penelitian ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS for Windows version 14.0*. Korelasi *r* tersebut akan dihitung dan tertera di bawah kolom *Corrected Item-Total Correlation*.

Sebagai langkah awal, item-item alat ukur yang mewakili sebuah sub dimensi tersebut dikelompokkan menjadi satu, dan dihitung skor total sub dimensinya. Nilai skor total inilah yang dikatakan sebagai nilai skor subtes (X). Pengelompokkan ini dilakukan pula terhadap item-item lainnya yang mewakili sub dimensi yang berbeda. Setelah itu, harga korelasi *Pearson* antara skor subtes dengan skor total (Y) dicari dan dibandingkan dengan harga *r* tabelnya yaitu 0.304, harga *r* kritis ini dicari melalui tabel *r* tabel (Lampiran E) dengan tingkat signifikan (α) yang dipilih sebesar 0,05 dan derajat kebebasan (df) adalah $N-k = 40-1 = 39$ (k adalah banyaknya indikator yang tidak diketahui, yakni μ dan σ).

Untuk lebih lengkapnya, perhitungan harga korelasi *r Pearson* dapat dilihat Lampiran D. Tabel berikut ini akan menampilkan ringkasan dari perhitungan *r* untuk sub dimensi (variabel) kepuasan pelayanan kesehatan yang berkualitas :

Tabel 5.1
UJI VALIDITAS 40 SUB DIMENSI (100 RESPONDEN), $\alpha = 0,05$

VARIABEL	r Uji	R Tabel	KETERANGAN
1	0.645	0.304	BERKORELASI
2	0.653	0.304	BERKORELASI
3	0.624	0.304	BERKORELASI
4	0.548	0.304	BERKORELASI
5	0.630	0.304	BERKORELASI
6	0.611	0.304	BERKORELASI
7	0.594	0.304	BERKORELASI
8	0.560	0.304	BERKORELASI
9	0.359	0.304	BERKORELASI
10	0.722	0.304	BERKORELASI
11	0.733	0.304	BERKORELASI
12	0.754	0.304	BERKORELASI
13	0.611	0.304	BERKORELASI
14	0.598	0.304	BERKORELASI
15	0.385	0.304	BERKORELASI
16	0.525	0.304	BERKORELASI
17	0.584	0.304	BERKORELASI
18	0.594	0.304	BERKORELASI
19	0.553	0.304	BERKORELASI
20	0.498	0.304	BERKORELASI
21	0.602	0.304	BERKORELASI
22	0.679	0.304	BERKORELASI
23	0.741	0.304	BERKORELASI
24	0.651	0.304	BERKORELASI
25	0.697	0.304	BERKORELASI
26	0.547	0.304	BERKORELASI
27	0.727	0.304	BERKORELASI
28	0.676	0.304	BERKORELASI
29	0.666	0.304	BERKORELASI
30	0.561	0.304	BERKORELASI
31	0.417	0.304	BERKORELASI
32	0.426	0.304	BERKORELASI
33	0.487	0.304	BERKORELASI
34	0.531	0.304	BERKORELASI

Tabel 5.1 (Lanjutan)

VARIABEL	r Uji	R Tabel	KETERANGAN
35	0.620	0.304	BERKORELASI
36	0.631	0.304	BERKORELASI
37	0.669	0.304	BERKORELASI
38	0.726	0.304	BERKORELASI
39	0.709	0.304	BERKORELASI
40	0.728	0.304	BERKORELASI

Sumber : Hasil Penelitian

Seperti yang terlihat pada tabel 5.1. di atas, maka dapat dikatakan bahwa ke-40 variabel kuesioner tersebut memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation (r)* yang jauh lebih besar dibandingkan dengan *r* tabel. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa seluruh variabel kuesioner memiliki kesamaan pengertian dan penafsiran bagi responden.

Dari pengujian validitas alat ukur, dapat dilihat bahwa seluruh sub dimensi (variabel) yang berkorelasi secara signifikan dengan skor total, jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel valid dan pertanyaan yang diberikan dapat dimengerti oleh pasien. Sedangkan dari pengujian reliabilitas, dimana $r \alpha = 0.972$ lebih besar dari α minimum yang diperbolehkan, yaitu 0,700 yang dapat diartikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan kepada para responden di Instalasi Paviliun Cendrawasih adalah tepat sasaran.

5.4. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENURUT PERSEPSI PASIEN

Dalam memilih untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Instalasi Paviliun Cendrawasih, masing-masing pasien sebagai responden-3 memiliki penilaian yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Pada penelitian ini, penilaian para pasien terhadap efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan yang mereka dapatkan selama menggunakan jasa pelayanan Instalasi dibagi dalam enam dimensi berdasarkan konsep *Consumer/Patient Driven Quality* yang kemudian akan diolah dan dianalisis untuk mencari nilai maksimal dan minimal, mean, dan standar deviasi dari setiap variabel kuesionernya.

5.4.1. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Accessibility And Responsiveness*

Accessibility dan responsiveness merupakan dimensi yang menyangkut kepada kemampuan serta kepekaan dalam hal pelayanan, dimana hal ini dapat dilihat melalui ketanggapan, atensi serta keluangan dan keleluasaan waktu yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien. Hasil analisis dari penilaian mengenai efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan di Instalasi Paviliun Cendrawasih pada dimensi *accessability dan responsiveness* ini adalah sebagai berikut :

Tabel 5.2
Hasil Analisis Pada Dimensi *Accessibility And Responsiveness*

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
(1)Ketanggapan Dokter dan Paramedis.	100	3.00	5.00	3.7800	.59595
(2)Perhatian Dokter dan Paramedis terhadap penyakit pasien.	100	3.00	5.00	3.8300	.63652
(3)Tata cara kerja Dokter dan Paramedis.	100	3.00	5.00	3.8000	.60302
(4)Proses registrasi di Instalasi Paviliun Cendrawasih.	100	2.00	5.00	3.6700	.72551
(5)Proses pengurusan rawat inap.	100	2.00	5.00	3.2700	.67950
(6)Keamanan dan kenyamanan pasien selama berada di Instalasi.	100	1.00	5.00	3.5400	.65782
(7)Lokasi rumah sakit.	100	1.00	5.00	3.4000	.76541
(8)Tata letak ruangan dalam lingkungan Instalasi.	100	1.00	4.00	3.2600	.71943
(9)Lahan parkir yang tersedia.	100	1.00	4.00	2.4200	.94474
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Penelitian

Dilihat dari tabel di atas berdasarkan urutan mean secara keseluruhan pada dimensi yang pertama, maka dapat dikatakan bahwa variabel dari dimensi *accessability dan responsiveness* yang menempati faktor atau atribut yang dianggap paling baik atau memuaskan oleh para pasien adalah variabel kedua yaitu perhatian dokter dan paramedis terhadap penyakit yang diderita oleh pasien. Sedangkan variabel yang paling dianggap tidak baik atau tidak memuaskan oleh pasien dari dimensi yang pertama adalah variabel kesembilan mengenai lahan parkir yang tersedia untuk kendaraan bermotor.

Variabel-variabel dari dimensi *accessability and responsiveness* yang masih dianggap sangat tidak baik oleh beberapa pasien dan perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pihak Instalasi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan yaitu variabel keenam mengenai keamanan dan kenyamanan pasien selama berada dalam lingkungan Instalasi, variabel ketujuh mengenai lokasi rumah sakit, variabel kedelapan mengenai tata letak ruangan dalam lingkungan Instalasi, dan juga variabel kesembilan.

Dengan mengetahui tingkat kepuasan para pasien dari nilai mean pada kesembilan variabel yang ada pada dimensi pertama tersebut, maka kita dapat mengetahui peringkat dari masing-masing variabel menurut kualitas kinerja pelayanan di Instalasi berdasarkan penilaian para pasien. Berikut adalah analisis kinerja dari kesembilan variabel yang ada pada dimensi *accessability dan responsiveness* :

- VAR 01 : KETANGGAPAN DOKTER DAN PARAMEDIS DALAM MEMBANTU PASIEN PADA SAAT MENJALANI PEMERIKSAAN DAN PERAWATAN

Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,78. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah cukup puas (3) dan nilai yang tertingginya adalah sangat puas (5). Para pasien memang sangat mengharapkan pihak rumah sakit dapat tanggap dan cekatan dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi mereka. Dalam hal ini para pasien menganggap bahwa para dokter dan paramedis di Instalasi Paviliun Cendrawasih sudah cukup tanggap dalam melaksanakan tugasnya dan dengan cepat dapat membantu mereka dalam menjalani proses penyembuhan, karena itu para pasien merasa puas dengan kinerja dokter dan paramedis di Instalasi Paviliun Cendrawasih.

- VAR 02 : PERHATIAN DOKTER DAN PARAMEDIS TERHADAP PENYAKIT PASIEN

Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,83. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh

para pasien terhadap variabel ini adalah cukup puas (3) dan nilai yang tertingginya adalah sangat puas (5). Sebagian besar pasien beranggapan bahwa para dokter dan para tenaga medis di Instalasi Paviliun Cendrawasih memberikan telah perhatian yang cukup besar terhadap penyakit yang diderita para pasien, dimana para dokter selalu berusaha untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi para pasiennya. Perhatian dokter dan paramedis ini sangat berpengaruh besar dalam mendukung proses penyembuhan pasien pada saat menjalani perawatan.

- **VAR 03 : CARA PEMERIKSAAN DAN PENGOBATAN TERHADAP PASIEN**
Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,80. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah cukup puas (3) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Dengan melihat langsung ke lapangan, dapat dilihat bahwa mayoritas pasien menganggap para dokter dan perawat/staf terkait sudah memiliki responsivitas yang baik saat pasien menjalani pemeriksaan, pengobatan maupun perawatan. Hal ini cukup menarik, mengingat tingkat kesibukan bagi para dokter dan perawat/staf bertugas di Instalasi Paviliun Cendrawasih yang terbilang tinggi. Bahkan banyak pasien menganggap tindakan serta cara dokter dan perawat/staf yang bertugas di Instalasi tersebut, sepanjang pengetahuan dan pengalaman mereka sudah dalam batas atau konteks yang wajar dan sesuai dengan standar sebuah rumah sakit yang memang harus berorientasi kepada kualitas pelayanan yang mereka lakukan terhadap para pasiennya.
- **VAR 04 : PROSES REGISTRASI DI INSTALASI PAVILIUN CENDRAWASIH**
Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,67. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Pada umumnya, setiap proses registrasi membutuhkan banyak keterangan dari pihak pasien yang mendaftarkan diri untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit, seperti mengisi

formular biodata diri, menyerahkan fotokopi KTP, dan hal-hal lainnya yang menurut mereka dapat memperlambat proses registrasi. Dalam hal ini, para pasien merasa puas karena pihak Instalasi telah memberikan pelayanan yang baik dan pihak Instalasi juga berusaha untuk melaksanakan proses registrasinya secara cepat, akurat, dan teliti.

- VAR 05 : PROSES PENGURUSAN RAWAT INAP

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,27. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Proses pengurusan rawat inap di Instalasi Paviliun Cendrawasih ternyata merupakan suatu hal yang cukup memuaskan bagi para pasien di Instalasi Paviliun Cendrawasih. Sebagian dari mereka menyatakan bahwa dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk melakukan proses pengurusan rawat inap ini, hal ini mungkin disebabkan karena adanya keinginan dari para pasien untuk langsung mendapatkan pelayanan kesehatan dari pihak rumah sakit.

- VAR 06 : KEAMANAN DAN KENYAMANAN PASIEN

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,54. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah sangat tidak puas (1) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Melihat dari sisi keamanannya, Instalasi Paviliun Cendrawasih telah menerapkan petugas keamanan di setiap areal rumah sakit (termasuk di dalam gedung). Para petugas keamanan di *roll* (pengalihan lokasi tugas) secara berkala, sehingga mereka dapat merasakan sekaligus memahami situasi dan kondisi keamanan di rumah sakit setiap waktu. Sedangkan dari sisi kenyamanan, kendala yang paling dominan dialami Instalasi Paviliun Cendrawasih nampaknya dari kapasitas areal parkir kendaraan, khususnya pada jam-jam sibuk. Di luar dari itu, kenyamanan di dalam gedung (baik di gedung untuk rawat jalan maupun rawat inap) diakui oleh sebagian besar pasien sudah baik.

- VAR 07 : LOKASI RUMAH SAKIT

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,40. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah sangat tidak puas (1) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Berhubungan dengan lokasi rumah sakit yang terletak di pusat kota Jakarta, sebagian besar dari mereka beranggapan bahwa letak Instalasi Paviliun Cendrawasih ini masih cukup strategis dan mudah dijangkau walaupun seringkali mereka harus melewati daerah-daerah yang rawan mengalami kemacetan pada saat-saat tertentu. Keadaan tersebut masih dapat ditoleransi oleh berbagai pihak, karena sebagian besar dari mereka lebih mementingkan kualitas pelayanan serta kelengkapan sarana dan prasarana dari suatu rumah sakit yang dapat mendukung proses penyembuhan mereka.

- VAR 08 : TATA LETAK RUANGAN DALAM LINGKUNGAN RUMAH SAKIT

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,26. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah sangat tidak puas (1) dan nilai yang tertinggi adalah puas (4). Di Instalasi Paviliun Cendrawasih ini, tata letak ruangnya menurut para pasien cukup memuaskan. Banyaknya ruangan-ruangan serupa yang letaknya juga berdekatan seringkali membuat para pasien menjadi agak bingung untuk mencari lokasi yang telah ditentukan oleh staf atau karyawan yang terkait. Namun pihak rumah sakit telah mengantisipasinya dengan memberikan petunjuk-petunjuk yang tertera di bagian atas pintu masing-masing ruangan dan juga petunjuk-petunjuk yang ada dipersimpangan jalan di dalam rumah sakit.

- VAR 09 : LAHAN PARKIR YANG TERSEDIA UNTUK KENDARAAN BERMOTOR

Para pasien menilai tidak puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 2,42. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah sangat tidak puas (1) dan nilai yang tertinggi adalah puas (4). Lahan parkir yang tersedia bagi para pasien yang membawa kendaraan bermotor dan akan menggunakan jasa pelayanan di

Instalasi Paviliun Cendrawasih ini ternyata merupakan hal yang paling tidak memuaskan bagi para pasien di rumah sakit tersebut.

Sebagian besar dari mereka mengatakan bahwa lahan parkir yang tersedia memang kurang luas dan tidak bisa menampung sebagian pasien yang datang ke rumah sakit dan membawa kendaraan pribadi, karena alasan tersebutlah maka sebagian dari mereka yang membawa kendaraan pribadi terpaksa memarkir kendaraannya di luar lingkungan rumah sakit. Selain itu, lahan parkir yang kurang luas tersebut juga dapat menghambat kecepatan atau waktu bagi para pasien yang membutuhkan pelayanan segera. Ini menjadi salah satu prioritas bagi pihak Direksi untuk dapat memperluas lahan parkir yang disediakan dengan membuat atau membangun gedung khusus untuk parkir kendaraan.

5.4.2. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Delay in Action*

Delay in Action (penundaan tindakan) merupakan dimensi yang menyangkut kepada tingkat kecepatan pelayanan. Hal ini dapat dilihat melalui efisiensi dan optimalitas waktu dari setiap aktivitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien. Hasil analisis dari penilaian mengenai efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan di Instalasi Paviliun Cendrawasih pada dimensi *delay in action* ini adalah sebagai berikut :

Tabel 5.3
Hasil Analisis Pada Dimensi *Delay in Action*

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
(10)Ketepatan waktu dalam melakukan proses pemeriksaan.	100	1.00	5.00	3.4100	.77973
(11)Ketepatan waktu pendaftaran pasien oleh staf yang bertugas.	100	2.00	4.00	3.4600	.53973
(12)Kewajaran waktu yang digunakan pasien selama berada di Instalasi.	100	2.00	4.00	3.4200	.60603
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Penelitian

Dilihat dari tabel 5.3 berdasarkan urutan mean secara keseluruhan pada dimensi yang kedua, maka dapat dikatakan bahwa variabel dari dimensi *delay in action* yang menempati faktor atau atribut yang dianggap paling baik atau memuaskan oleh para pasien adalah variabel kesebelas yaitu ketepatan waktu dari proses pendaftaran pasien yang dilakukan oleh staf / karyawan yang bertugas. Sedangkan variabel yang memiliki nilai mean yang terendah dari dimensi yang kedua ini dianggap masih cukup memuaskan, yaitu variabel kesepuluh mengenai ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan yang dilakukan dokter dan paramedis dalam melakukan pemeriksaan.

Variabel-variabel dari dimensi *delay in action* yang masih dianggap sangat tidak baik oleh beberapa pasien yang sedang menggunakan jasa pelayanan Instalasi Paviliun Cendrawasih dan perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pihak Instalasi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan yaitu variabel kesepuluh yang juga memiliki nilai mean yang terendah.

Dengan mengetahui tingkat kepuasan para pasien dari nilai mean pada ketiga variabel yang ada pada dimensi kedua tersebut, maka kita dapat mengetahui peringkat dari masing-masing variabel menurut kualitas kinerja pelayanan di Instalasi berdasarkan penilaian para pasien. Berikut adalah analisis kinerja dari ketiga variabel yang ada pada dimensi *delay in action* :

- VAR 10 : KETEPATAN WAKTU PELAYANAN YANG DILAKUKAN DOKTER DAN PARAMEDIS DALAM MELAKUKAN PEMERIKSAAN

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,41. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah sangat tidak puas (1) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Ketepatan waktu pelayanan ternyata merupakan hal yang cukup memuaskan bagi para pasien di Instalasi Paviliun Cendrawasih. Sebagian besar mengatakan hal ini karena ketepatan dokter dan para tenaga medis lainnya sampai ke tempat tugas/praktiknya, yang mengakibatkan waktu menunggu pasien tersebut akan lebih singkat. Selain itu, para dokter dan paramedis Instalasi Paviliun Cendrawasih juga

memperoleh kepuasan bila mereka dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu bagi para pasien yang berada di bawah tanggung jawab mereka.

- VAR 11 : KETEPATAN WAKTU DARI PROSES PENDAFTARAN PASIEN YANG DILAKUKAN OLEH PARA STAF/KARYAWAN YANG BERTUGAS

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,46. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah puas (4). Kebutuhan pasien dalam hal mendapatkan perawatan yang segera tampaknya juga didukung dengan ketepatan waktu dari proses pendaftaran pasien yang dilakukan oleh para staf/karyawan yang bertugas di Instalasi Paviliun Cendrawasih. Ketepatan waktu dari proses pendaftaran tersebut menurut para pasien kurang memuaskan, dimana hal itu sangat menunjang bagi proses penanganan pasien yang memerlukan tindakan atau pengobatan secepatnya. Semakin banyak pasien yang mendapatkan perawatan tepat waktu, maka semakin baik bagi proses penyembuhan pasien. Pasien dan keluarganya merasa puas bila tidak menunggu terlalu lama dan tidak melalui proses yang berbelit-belit.

- VAR 12 : KEWAJARAN WAKTU YANG DIHABISKAN OLEH PASIEN SELAMA BERADA DI RUMAH SAKIT

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,42. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah puas (4). Waktu perawatan inap yang dijadwalkan oleh pihak rumah sakit disesuaikan dengan kondisi tingkat keparahan penyakit yang diderita oleh masing-masing pasien yang menggunakan jasa pelayanan instalasi. Para pasien cukup puas dengan penentuan waktu yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit, karena pihak rumah sakit benar-benar telah memperhitungkan waktu yang akan dijalani oleh para pasien sesuai dengan penyakit yang diderita oleh mereka dan hal ini juga untuk mendukung proses penyembuhan mereka.

5.4.3. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Realistic Expectation*

Realistic Expectations (pengharapan yang realistis) merupakan dimensi yang menyangkut kepada harapan atau ekspektasi terhadap suatu bentuk pelayanan. Hal ini dapat dilihat melalui kesesuaian antara harapan pasien atas pelayanan yang diinginkan atau dibutuhkan oleh mereka dengan kenyataan pelayanan yang diterima oleh mereka selama berada di rumah sakit. Hasil analisis dari penilaian mengenai efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan di Instalasi Paviliun Cendrawasih pada dimensi *realistic expectation* ini adalah :

Tabel 5.4
Hasil Analisis Pada Dimensi *Realistic Expectation*

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
(13)Penjelasan mengenai jenis-jenis pelayanan.	100	2.00	5.00	3.6700	.62044
(14)Kesesuaian harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diterima.	100	2.00	5.00	3.5300	.59382
(15)Tindakan antisipasi terhadap komplain dari pasien.	100	2.00	5.00	3.6000	.55048
(16)Program kesehatan dan menu makanan yang disediakan.	100	2.00	5.00	3.4700	.55877
(17)Biaya proses registrasi yang diberlakukan di Instalasi.	100	2.00	4.00	3.5300	.59382
(18)Biaya rawat jalan atau rawat inap yang diberlakukan di Instalasi	100	1.00	5.00	3.2600	.61332
(19)Harga obat-obatan yang diresepkan untuk pasien	100	2.00	5.00	3.2500	.59246
(20)Biaya parkir yang diberlakukan untuk kendaraan bermotor	100	1.00	4.00	3.1200	.68579
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Penelitian

Dilihat dari tabel 5.4 diatas berdasarkan urutan mean secara keseluruhan pada dimensi yang ketiga, maka dapat dikatakan bahwa variabel dari dimensi *realistic expectation* yang menempati faktor atau atribut yang dianggap paling baik atau memuaskan oleh para pasien adalah variabel ketigabelas yaitu

penjelasan dari pihak rumah sakit kepada pasien mengenai jenis-jenis pelayanan yang diperlukan / diinginkan pasien . Sedangkan variabel yang memiliki nilai mean yang terendah dari dimensi yang ketiga ini dianggap masih cukup memuaskan, yaitu variabel kedupuluh mengenai biaya parkir yang diberlakukan untuk kendaraan bermotor.

Variabel-variabel dari dimensi *realistic expectation* yang masih dianggap sangat tidak baik oleh beberapa pasien dan perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pihak Instalasi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan yaitu variabel kedelapanbelas mengenai biaya rawat jalan atau rawat inap yang diberlakukan di Instalasi, dan juga variabel kedupuluh.

Dengan mengetahui tingkat kepuasan dari nilai mean pada kedelapan variabel yang ada pada dimensi ketiga tersebut, maka kita dapat mengetahui peringkat masing-masing variabel menurut kualitas kinerja pelayanan di Instalasi berdasarkan penilaian para pasien. Berikut adalah analisis kinerja dari kedelapan variabel yang ada pada dimensi *realistic expectation* :

- VAR 13 : PENJELASAN DARI PIHAK RUMAH SAKIT MENGENAI JENIS-JENIS PELAYANAN

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya sebesar 3,67. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Pada umumnya, suasana rumah sakit yang ramai dan para karyawan atau aparat yang terlihat sibuk banyak diakui para pasien membuat mereka terkadang merasa sungkan untuk bertanya. Sebagian besar dari mereka hanya mengandalkan informasi-informasi yang terpampang (*display*) di sekitar gedung, maupun dari brosur yang mereka ambil di bagian informasi (*counter*). Namun keterangan yang ada pada papan maupun brosur terkadang tidak mencakup keseluruhan informasi yang mereka inginkan (seperti informasi biaya, dan perubahan jadwal pemeriksaan yang mendadak). Kondisi ini dianggap seringkali membuang waktu mereka selama berada di rumah sakit. Namun menurut para pasien, penjelasan yang diberikan oleh pihak Instalasi mengenai jenis-jenis pelayanannya sudah cukup memuaskan.

- **VAR 14 : KESESUAIAN HARAPAN PASIEN DENGAN KENYATAAN**
Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya sebesar 3,53. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Banyak pasien mengatakan harapan mereka tentang pelayanan di Instalasi Paviliun Cendrawasih, mulai dari pintu masuk Instalasi yang sempit, lahan parkir yang terbatas, waktu kedatangan dokter yang tidak sesuai dengan jadwal, lamanya menunggu obat, hingga kesimpangsiuran informasi. Hal ini mempengaruhi penilaian mereka terhadap Instalasi yang sebenarnya sudah mereka anggap baik dan cukup memuaskan, terutama dari kualifikasi dokter dan perawatnya. Sudah selayaknya pihak Instalasi memperhatikan hal-hal tersebut, karena akan mempengaruhi kredibilitas Instalasi secara keseluruhan.
- **VAR 15 : TINDAKAN ANTISIPASI PIHAK RUMAH SAKIT TERHADAP KELUHAN / KOMPLAIN**
Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya sebesar 3,60. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Menurut para pasien yang menjalani perawatan di Instalasi Paviliun Cendrawasih, tindakan antisipasi yang dilakukan oleh pihak rumah sakit terhadap keluhan/komplain dari para pasien memuaskan. Pihak rumah sakit biasanya menampung keluhan-keluhan dari para pasien dan keluarganya melalui staf/karyawan di Instalasi yang nantinya akan disampaikan dan didiskusikan dengan pimpinan Instalasi. Masalah atau keluhan yang dapat diselesaikan oleh pimpinan Instalasi akan dilaksanakan secepat mungkin sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Apabila harus melalui Dewan Direksi, maka keluhan akan disampaikan oleh pimpinan instalasi dan akan dibahas secara seksama agar masalah dapat diselesaikan secepat mungkin. Secara garis besar, keluhan pasien akan diantisipasi sesegera mungkin.

- VAR 16 : PROGRAM KESEHATAN DAN MENU MAKANAN YANG DISEDIAKAN OLEH PIHAK RUMAH SAKIT.

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana rata-rata tingkat kepuasannya sebesar 3,47. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Program kesehatan di Instalasi Paviliun Cendrawasih ini memang cukup bervariasi, serta terdapat banyak jenis pemeriksaan dan pelayanan kesehatan yang dapat diakses oleh para pasien. Selain itu, menu kesehatan yang sebaiknya dikonsumsi oleh para pasien disediakan oleh pihak Instalasi, terpampang besar di koridor utama agar para pasien dan keluarganya dapat mengetahui dengan jelas menu-menu kesehatan yang baik bagi mereka, selain penjelasan dari pihak dokter.

- VAR 17 : BIAYA PROSES REGISTRASI

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya sebesar 3,53. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah puas (4). Biaya proses registrasi yang diberlakukan di Instalasi Paviliun Cendrawasih pada umumnya cukup terjangkau, namun sebagian dari mereka masih menganggapnya kurang memuaskan. Masyarakat kelas menengah keatas yang memang terbiasa mendapatkan pelayanan prima dan menggunakan pelayanan di Instalasi ini menganggap hal tersebut wajar dan sesuai dengan pelayanan yang mereka terima. Biaya proses registrasi ini juga merupakan salah satu indikator tingginya kunjungan pasien, dimana pemberlakuan biaya registrasi ini disesuaikan dengan kemampuan rata-rata warga Indonesia, walaupun cukup banyak warga asing yang mencari pelayanan di Instalasi ini.

- VAR 18 : BIAYA RAWAT JALAN ATAU RAWAT INAP YANG DIBERLAKUKAN

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya sebesar 3,26. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah sangat tidak puas (1) dan nilai yang

tertinggi adalah sangat puas (5). Sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diterima oleh pihak pasien, para pasien beranggapan bahwa biaya rawat inap yang diberlakukan di Instalasi ini memang kurang memuaskan, namun cukup terjangkau bagi kalangan masyarakat tergantung dari kelas yang mereka pilih. Kelas yang ada di Instalasi ini yaitu kelas I, II, III, dan VIP. *BOR (Bed Occupying Rate)* atau tingkat hunian kamarnya mencapai 90%., dan bahkan kadang-kadang mencapai 100%. Hal ini menyebabkan Instalasi ini bahkan dapat menjadi proyek percontohan bagi Instalasi-Instalasi lainnya yang ada di RSUPN-CM.

- **VAR 19 : HARGA OBAT-OBATAN YANG DIRESEPKAN**

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya sebesar 3,25. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Bagi pasien, harga obat-obatan yang diresepkan di Instalasi Paviliun Cendrawasih sudah dianggap cukup memuaskan, namun sebagian dari mereka juga berharap untuk bisa mendapatkan harga yang lebih murah. Pada dasarnya, penetapan harga obat-obatan yang diresepkan kepada para pasien telah mengikuti peraturan departemen kesehatan dan tidak melebihi HET (Harga Eceran Tertinggi). Selain itu, jenis obat-obatan yang disediakan juga bervariasi sehingga sangat membantu proses penyembuhan pasien, terutama pasien rawat inap yang membutuhkan obat-obatan lebih banyak dari pasien rawat jalan. Jadi, pihak keluarga pasien tidak perlu bersusah payah mencari obat di apotik yang berada di luar rumah sakit.

- **VAR 20 : BIAYA PARKIR YANG DIBELAKUKAN UNTUK KENDARAAN BERMOTOR**

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya sebesar 3,12. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah sangat tidak puas (1) dan nilai yang tertinggi adalah puas (4). Mengenai biaya parkir yang diberlakukan oleh pihak rumah sakit, para pasien yang membawa kendaraan bermotor pribadi

beranggapan bahwa hal tersebut memang wajar tetapi juga kurang memuaskan berhubungan dengan kurang luasnya lahan parkir yang disediakan oleh pihak rumah sakit. Mereka beranggapan bahwa pihak rumah sakit juga perlu memperhatikan hal ini.

5.4.4. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Communication*

Communication (komunikasi) merupakan dimensi yang menyangkut kepada proses komunikasi yang terjalin selama kegiatan pelayanan kesehatan berlangsung. Hal ini dapat dilihat melalui efektifitas proses komunikasi yang terjalin antara pihak rumah sakit sebagai pihak penyelenggara dengan para pasiennya sebagai konsumen. Hasil analisis dari penilaian mengenai efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Paviliun Cendrawasih pada dimensi *communication* ini adalah sebagai berikut :

Tabel 5.5
Hasil Analisis Pada Dimensi *Communication*

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
(21)Penyediaan sarana informasi	100	1.00	5.00	3.4600	.67300
(22)Penjelasan lengkap mengenai diagnosis penyakit pasien	100	3.00	5.00	3.7900	.55587
(23)Kesempatan para pasien untuk berkonsultasi dengan dokter	100	2.00	5.00	3.7200	.56995
(24)Kelengkapan suatu prosedur pengobatan dan perawatan	100	2.00	5.00	3.6500	.53889
(25)Akses-akses informasi yang disediakan tentang Instalasi	100	2.00	4.00	3.3500	.60927
(26)Akses-akses informasi tentang rumah sakit pemerintah	100	2.00	4.00	3.3200	.56640
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Penelitian

Dilihat dari tabel di atas berdasarkan urutan mean secara keseluruhan pada dimensi yang keempat, maka dapat dikatakan bahwa variabel dari dimensi *communication* yang menempati faktor atau atribut yang dianggap paling baik atau memuaskan oleh para pasien adalah variabel kedupuluhdua yaitu penjelasan

secara menyeluruh oleh dokter mengenai diagnosis penyakit yang diderita oleh pasien. Sedangkan variabel yang memiliki nilai mean yang terendah dari dimensi yang keempat ini dianggap masih cukup memuaskan, yaitu variabel keduapuluhenam mengenai akses informasi tentang RS Pemerintah dibandingkan dengan Instalasi ini.

Variabel dari dimensi *communication* yang masih dianggap sangat tidak baik oleh beberapa pasien dan perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pihak Instalasi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan yaitu variabel keduapuluhsatu mengenai penyediaan sarana informasi yang dibutuhkan.

Dengan mengetahui tingkat kepuasan dari nilai mean pada keenam variabel yang ada pada dimensi keempat tersebut, maka kita dapat mengetahui peringkat masing-masing variabel menurut kualitas kinerja pelayanan di Instalasi berdasarkan penilaian para pasien. Berikut adalah analisis kinerja dari keenam variabel yang ada pada dimensi *communication* :

- VAR 21 : PENYEDIAAN SARANA INFORMASI YANG DIBUTUHKAN

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya sebesar 3,46. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah sangat tidak puas (1) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Pasien dan keluarganya cukup puas dengan papan informasi yang disediakan rumah sakit karena sudah mampu memuaskan kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Sebagaimana halnya, informasi tentang rumah sakit itu sendiri sangat penting bagi pasien agar mereka mengetahui lokasi ruangan-ruangan atau bagian-bagian yang ada di rumah sakit.

- VAR 22 : PENJELASAN OLEH DOKTER MENGENAI DIAGNOSIS PENYAKIT YANG DIDERITA OLEH PASIEN

Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,79. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah cukup puas (3) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Pasien merasa puas terhadap penjelasan yang

dokter mengenai diagnosis penyakit yang dideritanya karena penjelasan dokter sudah mencakup hasil tes fisik maupun laboratorium yang dijalani pasien. Penjelasan ini sangat bermanfaat bagi pihak pasien sehingga dapat menjaga pola hidupnya sesuai dengan yang dianjurkan oleh dokter agar tetap sehat.

- VAR 23 : KESEMPATAN PASIEN DAN KELUARGANYA UNTUK BERKONSULTASI DENGAN DOKTER

Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,72. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Secara nyata di lapangan, hal ini sangat bergantung dari kapan pasien tersebut datang berobat karena apabila ia datang pada saat jam-jam sibuk, kadang kesempatan itu sangat singkat. Banyak pasien yang mengatakan keterbatasan mereka untuk berkonsultasi dengan para dokternya, dengan alasan masih banyaknya pasien yang menunggu untuk diperiksa. Ada pula pasien yang sudah mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada dokter sebelum ia masuk ke ruang periksa. Selain itu, sebagian pasien cenderung hanya mendengarkan dan menerima apa yang dikatakan dokter. Namun mayoritas pasien mengatakan bahwa yang membuat mereka puas bukan dari kesempatan yang diberikan, tetapi efektivitas (manfaat) konsultasi tersebut bagi kesembuhan penyakit mereka, terlepas dari banyak tidanya waktu dan kesempatan yang diberikan dokter.

- VAR 24 : KELENGKAPAN DAN KEJELASAN PROSEDUR PENGOBATAN DAN PERAWATAN PASIEN

Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,65. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Dalam hal kelengkapan dan kejelasan prosedur pengobatan dan perawatan yang mereka jalani berdasarkan perintah dokter di rumah sakit ini menurut mereka memuaskan. Para dokter maupun paramedis yang lain dapat memberikan penjelasan menggunakan bahasa yang sederhana tetapi cukup terperinci tentang prosedur pengobatan dan perawatan yang harus

mereka jalani sehingga mudah dimengerti bahkan oleh orang awam sekalipun. Hal ini juga sangat memudahkan pasien dan keluarganya untuk dapat mengikuti saran-saran dari dokter dan paramedis yang dapat membantu proses penyembuhan pasien.

- VAR 25 : AKSES INFORMASI YANG DISEDIAKAN TENTANG INSTALASI PAVILIUN CENDRAWASIH

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,35. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah puas (4). Pada saat ini, akses informasi yang para pasien butuhkan memang agak kurang memadai berhubungan dengan adanya proses pembangunan yang sedang berlangsung, namun para pasien masih merasa cukup puas dengan akses-akses informasi yang telah disediakan oleh Instalasi Paviliun Cendrawasih sebelumnya. Keterbatasan disediakan akses informasi tentang Instalasi ini juga tidak akan berlangsung lama, karena bila pembangunan telah selesai maka pihak Instalasi akan lebih memperlengkap akses informasi yang disediakan.

- VAR 26 : AKSES INFORMASI TENTANG RS PEMERINTAH DIBANDINGKAN DENGAN AKSES TENTANG INSTALASI

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,32. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah puas (4). Akses informasi yang disediakan tentang rumah sakit pemerintah disediakan cukup oleh pihak Instalasi agar para pasien dapat lebih mudah memperoleh informasi.

5.4.5. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Professionalism*

Professionalism (profesionalisme) merupakan dimensi yang menyangkut kepada suatu cara yang profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan yang dijalankan oleh pihak rumah sakit. Hal ini dapat dilihat melalui ketepatan dan kesesuaian sikap serta perilaku aparat pelayanan kesehatan, dalam

hal ini yaitu para dokter, perawat beserta staf yang terkait dengan rumah sakit dalam memperlakukan para pasien yang sedang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit yang bersangkutan. Hasil analisis dari penilaian mengenai efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan di Instalasi Paviliun Cendrawasih pada dimensi *professionalism* ini yaitu :

Tabel 5.6
Hasil Analisis Pada Dimensi *Professionalism*

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
(27)Keahlian para dokter dan staf terkait lainnya.	100	2.00	5.00	3.8600	.65165
(28)Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Instalasi.	100	1.00	5.00	3.7800	.70467
(29)Keakuratan hasil pemeriksaan fisik dan laboratorium.	100	3.00	5.00	3.7800	.57875
(30)Keadaan manajemen rumah sakit setelah proses swastanisasi.	100	1.00	5.00	3.5600	.60836
(31)Kualitas teknologi peralatan medis yang dioperasikan.	100	2.00	5.00	3.6300	.58006
(32)Fasilitas pelayanan di Instalasi Paviliun Cendrawasih.	100	2.00	5.00	3.5100	.70345
(33)Ketenangan ruang pemeriksaan dan ruang perawatan.	100	2.00	5.00	3.3600	.59493
(34)Jadwal pemeriksaan yang telah diberlakukan.	100	2.00	5.00	3.4000	.61955
(35)Jumlah tenaga keamanan yang tersedia.	100	1.00	5.00	3.2800	.66788
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Penelitian

Dilihat dari tabel 5.6 tersebut berdasarkan urutan mean secara keseluruhan pada dimensi yang kelima, maka dapat dikatakan bahwa variabel dari dimensi *professionalism* yang menempati faktor atau atribut yang dianggap paling baik atau memuaskan oleh para pasien adalah variabel kedupuluhtujuh yaitu keahlian para dokter dan tenaga paramedis / staf yang terkait di bidangnya dalam memeriksa, mengobati, dan merawat pasien. Sedangkan variabel yang memiliki nilai mean yang terendah dari dimensi yang keenam ini dianggap masih cukup

memuaskan, yaitu variabel ketigapuluhlima mengenai jumlah tenaga kewanitaan yang tersedia di Instalasi Paviliun Cendrawasih.

Variabel-variabel dari dimensi *professionalism* yang masih dianggap sangat tidak baik oleh beberapa pasien dan perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pihak Instalasi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan yaitu variabel kedupuluhdelapan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Instalasi, variabel ketigapuluh mengenai keadaan manajemen rumah sakit setelah proses swastanisasi, dan juga variabel ketigapuluhlima.

Dengan mengetahui tingkat kepuasan dari nilai mean pada kesembilan variabel yang ada pada dimensi kelima tersebut, maka kita dapat mengetahui peringkat masing-masing variabel menurut kualitas kinerja pelayanan di Instalasi berdasarkan penilaian para pasien. Berikut adalah analisis kinerja dari kesembilan variabel yang ada pada dimensi *professionalism* :

- VAR 27 : KEAHLIAN PARA DOKTER DAN PARAMEDIS / STAF TERKAIT LAINNYA DALAM MEMERIKSA, MENGOBATI, DAN MERAWAT PASIEN.

Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,86. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Sebagian pasien (terutama yang sudah pernah berobat lebih dari sekali ke Instalasi Paviliun Cendrawasih) mengatakan bahwa sikap dan cara kerja dokter dan perawat/staf terkait yang mendampingi telah bekerja cukup baik dan konsisten dalam memeriksa, mengobati dan merawat mereka. Hal ini berarti sikap dan cara kerja yang ditunjukkan oleh dokter dan perawat/staf terkait lainnya masih berlangsung dengan baik dan tidak jauh berbeda dari kunjungan mereka sebelumnya.

- VAR 28 : KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH PIHAK RUMAH SAKIT

Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,78. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah sangat tidak puas (1) dan nilai yang

tertinggi adalah sangat puas (5). Dalam hal ini, para pasien maupun keluarga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit baik berupa kamar rawat, makanan yang disediakan untuk pasien maupun pengobatan yang diberikan oleh para dokter dan paramedis lainnya dalam proses pengobatan dan perawatan yang dijalani.

- VAR 29 : KEAKURATAN HASIL PEMERIKSAAN FISIK DAN LABORATORIUM

Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,78. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah cukup puas (3) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Menurut para pasien yang berobat di Instalasi Paviliun Cendrawasih RSUPN-CM ini hasil pemeriksaan fisik dan laboratoriumnya cukup akurat. Mereka merasa puas dan percaya dengan kualitas kerja para dokter dan paramedik berpengalaman yang bertugas rumah sakit ini. Selain itu, sebagai bagian dari rumah sakit pemerintah pusat, Instalasi ini juga memiliki berbagai macam peralatan medis yang teknologinya tidak kalah canggih dengan yang dimiliki oleh rumah sakit swasta yang ternama lainnya.

- VAR 30 : KEADAAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT SETELAH PROSES SWASTANISASI

Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,56. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah sangat tidak puas (1) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Dilihat secara langsung di lapangan, proses swastanisasi ini menjadikan manajemen rumah sakit menjadi lebih profesional dan lebih baik lagi, karena sumber daya manusia yang memegang bagian di di Instalasi ini sudah lebih terlatih dan mempunyai pengalaman di bagian manajerial.

- VAR 31 : KUALITAS TEKNOLOGI PERALATAN MEDIS

Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,63. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Dari hasil pengamatan langsung di lapangan dan wawancara dengan beberapa pihak yang terkait, dapat digambarkan bahwa rumah sakit ini sangat memperhatikan teknologi peralatan medis yang digunakan. Kualitas teknologi peralatan medis ini juga sangat penting untuk mendiagnosis penyakit pasien secara akurat yang sangat menunjang proses penyembuhan pasien dengan terdetektesinya penyakit pasien secara dini, dan pengobatan dapat dilakukan secepat dan secanggih mungkin.

- VAR 32 : FASILITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,51. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Menurut para pasien, fasilitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit cukup lengkap dan cukup memenuhi kebutuhan mereka sehingga mereka tidak perlu mencari fasilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit lainnya, jadi cukup dengan *one step hospitalized* (dibawah satu atap). Hal ini penting untuk menghemat waktu dan biaya yang akan digunakan, mengingat mobilitasi di jalan-jalan daerah jabodetabek pada saat ini sangatlah padat, terutama pada saat jam-jam kerja.

- VAR 33 : KETENANGAN RUANG PERIKSA/RUANG RAWAT

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,36. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Menurut para pasien, sebenarnya mereka juga merasa terganggu dengan suara kendaraan-kendaraan bermotor yang lalu-lalang di sekitar rumah sakit, salah satunya karena ruang pemeriksaan pasien yang terletak tidak jauh dari jalan raya dan area parkir.

Namun dengan adanya ruangan yang memiliki peredam suara atau yang tertutup rapat dan ber-AC sehingga suara bising dapat dikurangi dan tidak lagi terdengar. Hal ini memungkinkan bila bangunan lebih memenuhi syarat sehingga keluhan pasien dapat di eliminir atau diperkecil.

- **VAR 34 : JADWAL PEMERIKSAAN YANG DIBERLAKUKAN**

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,40. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Mereka beranggapan bahwa jadwal pemeriksaan yang dibelakukan haruslah tepat waktu dengan alasan dokter-dokter spesialis yang ada biasanya mendapat kunjungan yang cukup tinggi sehingga para pasien rawat jalan mendapat giliran yang cukup lama. Para pasien memang sebaiknya datang lebih awal sebelum jadwal dokter yang bersangkutan.

- **VAR 35 : JUMLAH TENAGA KEAMANAN YANG TERSEDIA**

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,28. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah sangat tidak puas (1) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Jumlah tenaga keamanan yang tersedia di Instalasi ini menurut para pasien kurang memuaskan. Jumlah tenaga keamanannya memang kurang memadai karena sebagian tenaga keamanannya masih menggunakan sistem kontrak kerja, walaupun ada yang sudah menjadi pegawai tetap. Dengan sistem kontrak dalam hal tenaga keamanan, perusahaan menggunakan tenaga seefisien mungkin sehingga tenaga keamanan dibatasi jumlahnya dengan siklus jaga setiap 12 jam ditugaskan 2 orang tenaga keamanan. Adanya fasilitas sistem CCTV memudahkan petugas keamanan dalam mengawasi keamanan di Instalasi Paviliun Cendrawasih.

5.4.6. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Continuity of Care*

Continuity of Care (kontinuitas perawatan) merupakan dimensi yang menyangkut kepada kesinambungan pelayanan. Hal ini dapat dilihat melalui berbagai rencana dan kebijakan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit sebagai langkah penindaklanjutan proses pengobatan, perawatan, dan penyembuhan pasien. Hasil analisis dari penilaian mengenai efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan di Instalasi Paviliun Cendrawasih pada dimensi *continuity of care* ini adalah sebagai berikut :

Tabel 5.7
Hasil Analisis Pada Dimensi *Continuity of Care*

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
(36)Kesempatan untuk berperan serta aktif dalam proses pengobatan.	100	3.00	5.00	3.6900	.54486
(37)Pemantauan yang berkelanjutan dalam proses penyembuhan.	100	2.00	4.00	3.5600	.55632
(38)Kemampuan kerjasama dokter dengan perawat/staf yang terkait.	100	2.00	5.00	3.6100	.60126
(39)Hubungan dengan perusahaan obat-obatan.	100	2.00	5.00	3.4100	.53362
(40)Hubungan dengan rumah sakit rujukan di luar negeri.	100	2.00	4.00	3.3100	.54486
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Penelitian

Dilihat dari tabel di atas berdasarkan urutan mean secara keseluruhan pada dimensi yang keenam, maka dapat dikatakan bahwa variabel dari dimensi *continuity of care* yang menempati faktor atau atribut yang dianggap paling baik atau memuaskan oleh para pasien adalah variabel ketigapuluhenam yaitu kesempatan pasien dan keluarganya untuk berperan serta aktif dalam proses pengobatan, perawatan, dan penyembuhan. Sedangkan variabel yang memiliki nilai mean yang terendah dari dimensi yang keenam ini dianggap masih cukup memuaskan yaitu variabel keempatpuluh mengenai hubungan dengan rumah sakit rujukan di luar negeri .

Variabel-variabel dari dimensi *continuity of care* yang masih dianggap tidak baik oleh beberapa pasien dan perlu mendapatkan perhatian yang serius dari

pihak Instalasi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan yaitu variabel ketigapuluh tujuh mengenai pemantauan / pengawasan yang berkelanjutan oleh dokter dan staf yang terkait terhadap proses penyembuhan pasien setelah pasien meninggalkan Instalasi, variabel ketigapuluh delapan mengenai kemampuan kerjasama antara dokter dengan para perawat / staf yang terkait pada saat pemeriksaan, pengobatan atau perawatan pasien, variabel ketigapuluh sembilan mengenai hubungan dengan perusahaan obat-obatan, terutama yang didalam negeri, dan juga variabel keempat puluh.

Dengan mengetahui tingkat kepuasan dari nilai mean pada kelima variabel yang ada pada dimensi keenam tersebut, maka kita dapat mengetahui peringkat masing-masing variabel menurut kualitas kinerja pelayanan berdasarkan penilaian para pasien. Berikut analisis kinerja dari kelima variabel yang ada pada dimensi *continuity of care* :

- VAR 36 : KESEMPATAN PASIEN DAN KELUARGANYA UNTUK DAPAT BERPERAN SERTA AKTIF DALAM PROSES PENGOBATAN

Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,69. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah cukup puas (3) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Pasien dan keluarganya merasa puas dengan diikutsertakannya mereka secara aktif dalam proses pengobatan pasien. Penjelasan tentang penyakit pasien pada keluarganya merupakan suatu alasan yang menyebabkan keluarga untuk berperan aktif dalam proses penyembuhan, pengaturan pola makan, dan pengaturan pola hidup pasien terutama bila pasien yang bersangkutan sudah pulang. Di rumah, pihak keluarga harus lebih peduli dan mengawasi pola hidup pasien sesuai dengan instruksi dokter yang menangani pasien sewaktu berada di rumah sakit. Kepedulian dan keikutsertaan keluarga memang penting untuk proses penyembuhan pasien.

- VAR 37 : PEMANTAUAN / PENGAWASAN YANG BERKELANJUTAN OLEH DOKTER / STAF YANG TERKAIT TERHADAP PASIEN SETELAH MENINGGALKAN RUMAH SAKIT

Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,56. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah puas (4). Menurut para pasien, pemantauan atau pengawasan yang berkelanjutan setelah pasien meninggalkan rumah sakit cukup memuaskan, karena instruksi yang telah diberikan oleh dokter yang bersangkutan cukup jelas dan dapat dijalani oleh para pasien, dimana pasien juga menjalani rawat jalan dengan jadwal yang telah ditentukan. Seperti variabel sebelumnya, keluarga juga sangat membantu dalam hal perawatan di rumah dan mengantar kembali pasien untuk melakukan pengontrolan.

- VAR 38 : KEMAMPUAN KERJASAMA ANTARA DOKTER DENGAN STAF TERKAIT PADA SAAT PENGOBATAN PASIEN

Para pasien menilai puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,61. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Dalam hal kerjasama antara dokter dengan staff yang terkait pada saat pengobatan, menurut pasien memuaskan. Dalam proses pengobatan, dokter memberi instruksi pada perawat dalam mengawasi pasien, dimana dokter akan melakukan kunjungan rutin sesuai dengan kondisi penyakit pasien, hasil laboratorium, proses pengobatan, serta kemajuan kesehatan pasien. Setelah itu, perawat akan menginformasikan pada dokter jaga yang nantinya akan berkonsultasi dengan dokter yang bertanggung jawab atau yang menangani pasien.

- VAR 39 : HUBUNGAN RUMAH SAKIT DENGAN PERUSAHAAN OBAT OBATAN

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,41. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah sangat puas (5). Menurut para pasien, hubungan rumah sakit dengan perusahaan farmasi yang ada di Instalasi Paviliun Cendrawasih ini cukup memuaskan. Hubungan dengan perusahaan obat-obatan tersebut

ditangani langsung oleh bagian farmasi rumah sakit pusat yang bersangkutan, jadi pihak pasien tidak sepenuhnya mengetahui hubungan rumah sakit dengan persahaan obat-obatan yang bersangkutan, begitu juga dengan apotik yang ada di rumah sakit tersebut. Pengelola apotik bertanggung jawab terhadap Direksi RS yang menangani bidang farmasi.

- **VAR 40 : HUBUNGAN DENGAN RUMAH SAKIT RUJUKAN DI LUAR NEGERI**

Para pasien menilai cukup puas terhadap variabel ini, dimana nilai rata-rata tingkat kepuasannya yaitu sebesar 3,31. Tingkat kepuasan minimal yang dinilai oleh para pasien terhadap variabel ini adalah tidak puas (2) dan nilai yang tertinggi adalah puas (4). Seperti variabel sebelumnya, hubungan dengan rumah sakit rujukan diluar negeri menurut para pasien juga cukup memuaskan. Biasanya hubungan dengan rumah sakit rujukan di luar negeri ini dilakukan secara langsung oleh dokter spesialis yang akan merujuk pasien yang bersangkutan ke luar negeri, hal itu juga dilakukan apabila dirasakan memang perlu untuk dilakukan, mengingat bahwa ada beberapa peralatan medis tertentu dan beberapa pakar penyakit tertentu yang belum ada di Indonesia.

5.5. PENGOLAHAN DAN PENGANALISISAN DATA KUANTITATIF RESPONDEN-1 DAN 2

Dalam menjalankan tugasnya, pihak manajemen dan dokter memiliki penilaian yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Pada penelitian ini, penilaian dari pihak manajemen dan dokter sebagai responden-1 dan 2 terhadap efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan kesehatan yang telah mereka jalankan selama bertugas di Instalasi Paviliun Cendrawasih akan diolah dan dianalisis untuk mencari nilai maksimal dan minimal, mean, dan standar deviasi dari setiap variabel kuesionernya.

5.5.1. Pengolahan Dan Penganalisisan Data Kuantitatif Responden-1 (Manajemen)

Seperti yang telah diketahui, bahwa terdapat 18 variabel pertanyaan yang diajukan kepada Responden-1 (Manajemen) dengan dua alternatif jawaban yaitu Y (apabila Ya) dengan skor = 1, dan T (apabila Tidak) dengan skor = 0. Berikut adalah keterangan mengenai 18 variabel kuesioner yang ditanyakan kepada pihak Manajemen sebagai Responden-1 (kuesioner secara utuh dapat dilihat pada Lampiran A.1).

Berikut adalah hasil pengolahan dan penganalisisan data dari penilaian pihak manajemen dan koordinator kepala ruangan terhadap efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan yang mereka jalankan selama bertugas di Instalasi :

Tabel 5.8
Mean dan Standar Deviasi dari Responden-1 (Manajemen)

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
(1) Misi atau tujuan Instalasi yang terarah pada pelayanan yang berkualitas.	8	1.00	1.00	1.0000	.00000
(2) Persamaan persepsi atau pandangan dari setiap unit/bagian yang terkait.	8	1.00	1.00	1.0000	.00000
(3) Dilakukannya peninjauan lapangan dalam pencapaian pelayanan berkualitas.	8	1.00	1.00	1.0000	.00000
(4) Pelaksanaan aktivitas pelayanan melalui suatu kegiatan kuantitatif.	8	1.00	1.00	1.0000	.00000
(5) Pengkomunikasian secara langsung hasil peninjauan.	8	1.00	1.00	1.0000	.00000
(6) Wewenang dan tanggung jawab dalam program penanganan permasalahan.	8	.00	1.00	.8750	.35355
(7) Metode kualitatif dalam program yang menangani permasalahan.	8	1.00	1.00	1.0000	.00000
(8) Peran serta aktif staf / karyawan dalam mengevaluasi program tsb.	8	1.00	1.00	1.0000	.00000
(9) Dilakukannya evaluasi pelaksanaan program kepuasan pasien.	8	.00	1.00	.8750	.35355
(10) Pengkomunikasian hasil evaluasi program kepuasan pasien.	8	.00	1.00	.8750	.35355
(11) Kemampuan sistem kerja dalam mengkomidir permasalahan.	8	.00	1.00	.6250	.51755

Tabel 5.8 (Lanjutan)

VARIABEL	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
(12)Sistem kerja yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.	8	.00	1.00	.8750	.35355
(13)Unit perwakilan yang bertugas <i>on-call</i> 24 jam penuh.	8	.00	1.00	.8750	.35355
(14)Tanggapan yang diberikan atas suatu permasalahan .	8	1.00	1.00	1.0000	.00000
(15)Pengaruh kinerja para aparat pelayanan kesehatan.	8	1.00	1.00	1.0000	.00000
(16)Rangkuman atas laporan para pasien yang berkaitan dengan permasalahan.	8	1.00	1.00	1.0000	.00000
(17)Program pelatihan / <i>training</i> mengenai konsep, metode dan teknik pelayanan.	8	1.00	1.00	1.0000	.00000
(18)Keefektifan program pelatihan / <i>training</i> dalam pengetahuan dan kinerja.	8	1.00	1.00	1.0000	.00000
Valid N (listwise)	8				

Sumber : Hasil Penelitian

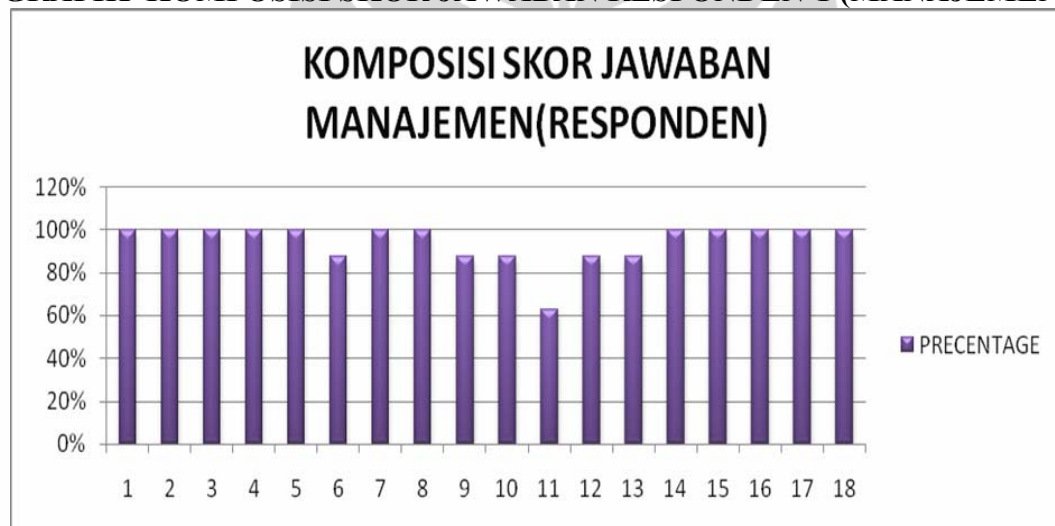
Dilihat dari tabel 5.8. berdasarkan urutan mean secara keseluruhan tinggi pada penilaian dari pihak manajemen dan koordinator kepala ruangan, maka dapat dikatakan bahwa hampir semua variabel mempunyai nilai mean yang tinggi, atau secara umum dapat dikatakan bahwa pihak manajemen memiliki konsistensi sikap dan komitmen yang baik terhadap terselenggaranya pelayanan kesehatan yang berkualitas (*health-service quality*) di Instalasi Paviliun Cendrawasih

Nilai mean yang terendah dapat dilihat pada penilaian terhadap variabel kesebelas yaitu mengenai sistem kerja atau pelayanan yang ada di rumah sakit ini dalam menampung/mengakomodir seluruh permasalahan pelayanan kesehatan yang muncul. Dalam hal ini, sistem kerja atau pelayanan tersebut telah terintegrasi dan mampu mengatasi berbagai permasalahan yang timbul di rumah sakit, baik dengan para pasien maupun dengan para karyawan Instalasi Paviliun Cendrawasih itu sendiri. Namun sebagian dari sistem kerja yang ada pada saat ini baru mampu menampung sebagian permasalahan yang sifatnya non-kompleks, seperti pengaturan kerja dokter, perawat dan karyawan lainnya, keperawatan (rawat inap) dan sebagainya. Dalam hal ini pihak manajemen rumah sakit sebaiknya memperbaharui sekaligus meningkatkan sistem kerja atau pelayanan

denngan melakukan perbandingan-perbandingan / *benchmarking* dengan rumah sakit – rumah sakit lainnya yang dianggap sepadan.

Untuk dapat melihat lebih jelas mengenai penilaian dari masing-masing jawaban dari 8 responden yang telah ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini, maka lebih lanjut akan dijabarkan penjelasannya berdasarkan persentase penilaian dari masing-masing responden yang bertugas di Instalasi Paviliun Cendrawasih dan digambarkan dalam grafik pada gambar 5.11 sebagai berikut (selengkapnya dapat dilihat pada lampiran C1) :

Gambar 5.11
GRAFIK KOMPOSISI SKOR JAWABAN RESPONDEN-1 (MANAJEMEN)



Sumber : Hasil Penelitian

Untuk melihat konsistensi sikap dan komitmen dari pihak manajemen Instalasi Paviliun Cendrawasih terhadap efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan yang berkualitas, berikut ini adalah analisis hasil pengolahan dari setiap *item* kuesioner penelitian (ada pada lampiran A) yang diberikan kepada 8 orang responden :

- VAR 01 : MISI ATAU TUJUAN INSTALASI KEPADA PELAYANAN YANG BERKUALITAS.

Sebagian besar pihak manajemen Instalasi Paviliun Cendrawasih melihat adanya kesesuaian antara misi atau tujuan Instalasi yang terarah kepada

peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien (*patient-driven quality*). Seluruh (100%) pihak manajemen dan koordinator kepala ruangan menyetujui bahwa penyelenggaraan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di Instalasi selama ini mengutamakan kepentingan para pasien Instalasi dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

- VAR 02 : PERSAMAAN PERSEPSI DALAM MENCAPAI PELAYANAN YANG BERKUALITAS.

Seluruh (100%) responden memiliki kesamaan pendapat bahwa para staf/karyawan di unit/bagian yang mereka pimpin telah memiliki kesamaan persepsi atau pandangan dalam mencapai pelayanan konsumen yang berkualitas. Mereka juga memiliki keyakinan bahwa hingga saat ini, unit/bagian yang mereka jalankan semakin menuju ke arah yang telah ditargetkan, yaitu melakukan kegiatan-kegiatan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak Instalasi.

- VAR 03 : PENINJAUAN LAPANGAN TERHADAP PELAKSANAAN PELAYANAN

Dalam hal ini, seluruh (100%) responden juga mengakui bahwa unit/bagian yang mereka pimpin selama ini telah melakukan peninjauan langsung pada saat pelaksanaan aktivitas pelayanan. Hal ini memang merupakan tugas dan tanggung jawab mereka untuk secara rutin melakukan peninjauan lapangan, khususnya kepada koordinator perawatan. Selain itu, setiap unit/bagian yang telah ditugaskan tersebut bertanggung jawab untuk memberikan laporan kepada manajer mereka masing-masing.

- VAR 04 : KEGIATAN KUANTITATIF SEHUBUNGAN DENGAN AKTIVITAS PELAYANAN.

Untuk pelaksanaan aktivitas peningkatan pelayanan yang berkualitas dengan melakukan suatu kegiatan kuantitatif, seluruh (100%) responden mengakui bahwa mereka telah melaksanakannya di unit/bagian mereka masing-masing. Kegiatan tersebut lebih banyak mengarah kepada proses tabulasi data dan untuk pengolahan lebih lanjutnya (seperti pengolahan statistik dan sejenisnya),

sebagian besar unit/bagian menyerahkannya kepada departemen yang berwenang seperti pada bagian *marketing*.

- VAR 05 : PENGKOMUNIKASIAN HASIL PENINJAUAN AKTIVITAS PELAYANAN

Seluruh (100%) responden mengatakan bahwa hasil-hasil aktivitas yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan yang berkualitas tersebut selalu dikomunikasikan secara langsung dengan seluruh staf/karyawan yang terkait di setiap unit/bagian, baik yang dilakukan pada saat rapat unit/bagian maupun melalui edaran yang diberikan. Jadi walaupun pada saat unit/bagian mereka kebetulan tidak melakukan peninjauan atau observasi langsung ke lapangan, tetapi mereka selalu mendapatkan informasi yang *up to date* mengenai perkembangan kualitas pelayanan di Instalasi Paviliun Cendrawasih, khususnya di unit/bagian mereka masing-masing.

- VAR 06 : WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN PROGRAM KEPUASAN PASIEN

Pada variabel ini, 88 % responden mengakui memiliki wewenang dalam merencanakan program-program kepuasan pasien (*customer satisfaction*). Khusus kepada para koordinator yang sifatnya medis (keperawatan, laboratorium dan sebagainya) dalam tahap pengembangan, mereka didampingi oleh dokter yang diberikan tanggung jawab di unit/bagian mereka. Sedangkan 12 % responden lainnya mengakui bahwa unit/bagian mereka pimpin masih belum diberikan wewenang dan tanggung jawab untuk merencanakan atau mengembangkan program-program yang berkaitan dengan kepuasan pasien, dimana program-program tersebut secara khusus telah dilaksanakan oleh departemen atau unit/bagian terkait, seperti bagian *marketing*.

- VAR 07 : PENGGUNAAN METODE KUALITATIF DALAM MENGATASI MASALAH KEPUASAN PASIEN

Seluruh (100 %) responden mengakui secara rutin melakukan kegiatan-kegiatan yang sifatnya kualitatif (seperti *brainstorming dan group discussion*) dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pasien di

unit/bagian mereka. Sebagian besar kegiatan ini dilakukan pada saat diadakannya rapat unit/bagian di rutin diadakan setiap bulannya, atau pada waktu-waktu yang telah disepakati.

- VAR 08 : PERAN AKTIF STAF / KARYAWAN DALAM PROSES PELAKSANAAN PROGRAM KEPUASAN PASIEN

100 % responden mengakui bahwa seluruh staf/karyawan yang terkait di unit/bagian mereka secara aktif ikut terlibat dalam proses pelaksanaan program-program yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Sebagai kepala atau koordinator unit/bagian, mereka merasa sedikit lega karena pada dasarnya seluruh karyawan telah termotivasi dan merasakan dirinya sebagai bagian dari suatu sistem pelayanan di Instalasi Paviliun Cendrawasih.

- VAR 09 : EVALUASI TERHADAP PROSES PELAKSANAAN PROGRAM KEPUASAN PASIEN

Pada variabel ini, ada 88 % responden yang mengatakan bahwa evaluasi mengenai program kepuasan pasien tersebut telah dilakukan secara berkala walaupun masing-masing unit/bagian memiliki jadwal pengevaluasian yang berbeda-beda sesuai dengan beban kerja dan waktu kerja mereka. Sedangkan 12 % responden lainnya masih berpendapat bahwa evaluasi mengenai program kepuasan pasien sudah dilakukan oleh departemen lain yang berkaitan, dan yang lainnya mengatakan belum atau baru merencanakan hal tersebut di unit/bagian mereka.

- VAR 10 : PENGKOMUNIKASIAN HASIL EVALUASI PROGRAM KEPUASAN PASIEN

Sama seperti variabel berikutnya, 88 % responden mengatakan bahwa hasil evaluasi program kepuasan pasien tersebut dikomunikasikan walaupun hasil evaluasi tidak sepenuhnya dikomunikasikan secara terbuka karena hal tersebut memiliki tingkat sensitivitas yang tinggi. Biasanya hasil evaluasi tersebut terlebih dahulu diberikan kepada pihak manajer, baru setelah itu diturunkan kepada karyawan di unit/bagian tersebut. Sementara itu, 12 % responden

mengatakan bahwa mereka tidak mendapatkan informasi seputar evaluasi program kepuasan pasien yang telah dilakukan di unit/bagiannya.

- VAR 11 : KEMAMPUAN SISTEM KERJA DI RUMAH SAKIT UNTUK MENGATASI MASALAH PELAYANAN

Dibandingkan dengan variabel-variabel yang lain, VAR 11 ini memiliki persentase yang paling ekstrim, dimana hanya 63 % responden menyatakan bahwa sistem tersebut telah terintegrasi dan mampu mengatasi berbagai permasalahan yang timbul di rumah sakit, baik dengan para pasien maupun dengan para karyawan Instalasi Paviliun Cendrawasih itu sendiri. Sedangkan 37 % responden lainnya menyatakan bahwa sistem kerja yang ada pada saat ini baru mampu menampung sebagian permasalahan yang sifatnya non-kompleks, seperti pengaturan kerja dokter, perawat dan karyawan lainnya, keperawatan (rawat inap) dan sebagainya.

- VAR 12 : DITERIMA DAN DIPAHAMINYA SISTEM KERJA OLEH SELURUH APARAT RUMAH SAKIT

Mengenai dapat diterima atau dipahaminya sistem kerja yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit, 88 % responden mengakui bahwa sistem kerja dan pelayanan yang ada pada saat ini dapat diterima dan dipahami oleh seluruh karyawan di unit/bagian mereka. Sementara itu, 12 % responden lainnya mengatakan bahwa sebagian besar bawahan mereka tidak memahami sistem kerja yang ada selama ini dan untuk itu mereka harus dilatih (*training*) secara kontinyu agar pemahaman mereka mengenai sistem kerja tersebut dapat terus bertambah.

- VAR 13 : KEBERADAAN SUATU UNIT PERWAKILAN YANG DAPAT MENGATASI MASALAH PELAYANAN

Sebanyak 88 % responden mengetahui keberadaan suatu unit perwakilan yang bertugas selama 24 jam penuh setiap harinya untuk menampung dan menanggapi berbagai permasalahan pelayanan yang muncul, baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu melalui telepon, surat, email, dan sebagainya. Sementara itu, sebanyak 12 % responden lainnya tidak

mengetahui keberadaan unit tersebut. Sebagian besar dari mereka hanya mengetahui unit/bagian yang *stand by* selama 24 jam penuh adalah bagian UGD dan unit keperawatan, dimana di bagian keperawatan ada beberapa orang perawat yang bertugas untuk menjalankan hal ini setelah manajer keperawatan selesai bertugas atau dengan kata lain di luar jam kerjanya.

- VAR 14 : UMPAN BALIK ATAS TANGGAPAN ATAU TINDAKAN YANG DILAKUKAN UNIT/BAGIAN

Seluruh (100 %) responden mengakui bahwa unit/bagian mereka mendapatkan umpan balik (*feed back*), baik berupa pujian maupun teguran. Sebagian besar mengatakan bahwa umpan balik tersebut tidak ditujukan langsung kepada karyawan pada unit/bagian yang terkait, namun terlebih dahulu kepada unit/bagian itu sendiri dan setelah itu, koordinator atau kepala unit/bagian tersebut secara langsung memberikan komentar/tanggapan kepada karyawan yang terkait pada saat berlangsungnya rapat internal unit/bagian.

- VAR 15 : PENGARUH TANGGAPAN ATAU TINDAKAN TERHADAP PENILAIAN KERJA UNIT/BAGIAN

Berdasarkan hasil pengolahan, seluruh (100 %) responden mengatakan adanya pengaruh atas tanggapan serta tindakan yang dilakukan oleh para dokter / kepala / staf dari unit/bagian yang bersangkutan atas permasalahan yang muncul kepada penilaian kerja (*job appraisal*) mereka sebagai karyawan Instalasi Paviliun Cendrawasih. Pemberian surat pujian (*letter of compliment*) maupun teguran akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan yang kuat bagi pihak direksi yang dilakukan melalui personalia untuk mengukur kinerja karyawan yang terkait, serta efektifitas dan produktivitas unit/bagian itu sendiri. Dalam hal ini memang ada batas maksimum mengenai banyaknya surat teguran yang dapat mereka terima selama menjadi karyawan di Instalasi Paviliun Cendrawasih dan hal ini diharapkan tidak menjadi suatu ancaman dari dalam yang dapat memungkinkan mereka menjadi merasa tertekan

- VAR 16 : RANGKUMAN (*SUMMARY*) KEPADA DIREKSI SEPUTAR MASALAH PELAYANAN

Seluruh (100 %) responden mengatakan bahwa mereka memang memberikan laporan akhir kepada atasan mereka, yaitu kepada manajer di departemen mereka masing-masing dan setelah itu masing-masing manajer akan memberikan laporan mereka kepada direksi (*management board*). Dari pihak direksi, hasil *summary* tersebut akan diturunkan kembali kepada masing-masing manajer, koordinator atau kepala unit/bagian, dan pada akhirnya kepada seluruh karyawan Instalasi Paviliun Cendrawasih. Menurut mereka, rangkuman (*summary*) tersebut sebagian besar berisi mengenai aspek kesehatan dan aspek lainnya yang ada didalam rangkuman (*summary*) adalah aspek kepuasan karyawan.

- VAR 17 : PENERIMAAN PELATIHAN (*TRAINING*) MAUPUN SEMINAR BAGI UNIT/BAGIAN

Mengenai pelatihan (*training*), seluruh (100 %) responden menyatakan bahwa mereka telah menerima program pelatihan/*training* maupun seminar dari pihak Instalasi Paviliun Cendrawasih mengenai konsep, metode serta teknik pelayanan kesehatan yang berkualitas, berkaitan dengan unit/bagian mereka masing-masing (misalnya, unit/bagian farmasi menerima pelatihan dan seminar mengenai obat-obatan jenis terbaru dan sebagainya). Sebagian besar dari mereka mengatakan bahwa pelatihan maupun seminar tersebut masih jarang (tidak secara berkala) diselenggarakan oleh pihak Instalasi, namun seringkali seminar tersebut diadakan oleh pabrik-pabrik obat sebagai sponsor utamanya.

- VAR 18 : EFEKTIFITAS PELATIHAN (*TRAINING*) MAUPUN SEMINAR BAGI UNIT/BAGIAN

Seperti variabel sebelumnya, seluruh (100 %) responden mengakui bahwa program pelatihan / *training* maupun seminar yang telah dilaksanakan tersebut secara efektif dapat meningkatkan pengetahuan dan kinerja seluruh staf / karyawan yang terkait di unit / bagian mereka. Selain itu, dalam menghadapi akreditasi atau pengakuan dari masyarakat luas mengenai adanya suatu rumah sakit yang dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, dimana

mereka dapat merasakan betul manfaat dari program-program yang telah dilaksanakan tersebut.

Dengan melihat distribusi persentase dari ke-18 variabel di atas, secara umum dapat dikatakan bahwa pihak manajemen memiliki konsistensi sikap dan komitmen yang baik sekali terhadap terselenggaranya efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan yang berkualitas (*health-service quality*) di Instalasi Paviliun Cendrawasih, dimana ke-8 responden tersebut memiliki rata-rata persentase sebesar 94,61 %, yakni jauh diatas 60 % (sebagai titik minimum konsistensi berkategori 'baik').

Hal penting yang harus diperhatikan pihak manajemen adalah mengenai penyesuaian (*adjustment*) terhadap sistem kerja dan pelayanan yang selama ini diterapkan di Instalasi Paviliun Cendrawasih, agar dapat diterima dan dipahami oleh setiap karyawan/para staf terkait lainnya yang menjadi bagian dari sistem secara keseluruhan sekaligus sebagai pihak operator atau pelaksana pelayanan. Penerimaan dan pemahaman terhadap sistem kerja dan pelayanan tersebut menjadi syarat utama dalam efektifitas, efisiensi, dan produktivitas kerja rumah sakit untuk mencapai kepuasan konsumen akan pelayanan. Selain itu, penerapan sistem informasi dan komunikasi secara *on-line* dan terintegrasi akan sangat membantu pelayanan dalam hal efektifitas dan efisiensi waktu dan tenaga yang dalam jangka waktu panjang juga dapat menekan biaya yang dikeluarkan.

5.5.2. Pengolahan dan Penganalisisan Data Kuantitatif Responden - 2 (Dokter)

Dalam pengolahan data kuantitatif ini, terdapat 15 variabel pertanyaan yang diajukan kepada Responden-2 yaitu para Dokter yang sedang bertugas di Instalasi Paviliun Cendrawasih. Pada pertanyaan yang diberikan kepada para dokter tersebut disediakan dua buah alternatif jawaban yang dapat dipilih, yakni Y apabila jawabannya Ya dengan Skor = 1, dan T apabila jawabannya Tidak dengan Skor = 0. Berikut adalah keterangan dari 15 variabel pertanyaan yang diajukan kepada para Dokter sebagai Responden-2 (kuesioner secara utuh dapat dilihat pada Lampiran A.2).

Dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada para pasien di rumah sakit, masing-masing responden memiliki penilaian yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Berikut adalah hasil pengolahan dan penganalisisan data dari penilaian pihak dokter terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang mereka jalankan selama bertugas di Paviliun Cendrawasih :

Tabel 5.9
Mean dan Standar Deviasi dari Responden-2 (Dokter)

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
(1) Kebijakan atau prosedur tetap mengenai pelayanan kesehatan.	20	.00	1.00	.5500	.51042
(2) Survei dan evaluasi kepuasan pasien oleh staf/karyawan di tempat praktek.	20	.00	1.00	.5500	.51042
(3) Pengkomunikasian hasil survei dan evaluasi kepada seluruh staf/karyawan.	20	.00	1.00	.5000	.51299
(4) Penjelasan dan pemberian kesempatan untuk bertanya pada pasien yang dirawat.	20	.00	1.00	.8500	.36635
(5) Pencaritahuan alasan pasien yang tidak datang sesuai dengan jadwal.	20	.00	1.00	.8000	.41039
(6) Penawaran alternatif pengobatan sebelum dilakukannya tindakan medis.	20	.00	1.00	.6500	.48936
(7) Pengevaluasian bahan dan peralatan medis yang akan digunakan.	20	.00	1.00	.6500	.48936
(8) Kecepatan tindakan yang diambil pada saat muncul keluhan.	20	.00	1.00	.7500	.44426
(9) Program latihan/training mengenai konsep, metode dan teknik pelayanan.	20	.00	1.00	.8000	.41039
(10) Pelaksanaan secara efektif program latihan/training.	20	.00	1.00	.9000	.30779
(11) Fasilitas, sarana, dan pasarana yang memadai untuk menunjang pekerjaan dokter.	20	.00	1.00	.9500	.22361
(12) Hubungan antara dokter dengan unit-unit penunjang di Instalasi.	20	.00	1.00	.8500	.36635
(13) Tingkat ketelitian perawat/staf yang terkait pada saat menerima instruksi dokter.	20	.00	1.00	.8000	.41039
(14) Perujukan pasien yang jelas dan komunikatif kepada dokter lainnya.	20	.00	1.00	.8500	.36635
(15) Peninjauan kegiatan yang telah dilakukan dengan sesama dokter lainnya.	20	.00	1.00	.8500	.36635
Valid N (listwise)	20				

Sumber : Hasil Penelitian

Dilihat dari tabel 5.9 berdasarkan urutan mean secara keseluruhan pada penilaian dari pihak dokter, maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar variabel mempunyai nilai mean yang tinggi, atau secara umum dapat dikatakan bahwa pihak dokter memiliki konsistensi sikap dan komitmen yang baik terhadap terselenggaranya efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan yang berkualitas (*health-service quality*) dalam ruang lingkup Instalasi Paviliun Cendrawasih.

Nilai mean yang terendah dapat dilihat pada penilaian terhadap beberapa variabel yaitu variabel pertama mengenai kebijakan /prosedur tetap mengenai pelayanan kesehatan kepada pasien yang dimiliki tempat kerja atau praktek para dokter di Instalasi, variabel kedua mengenai survai dan evaluasi mengenai kepuasan pasien (*patient/consumer satisfaction*) yang kerap dilakukan oleh seluruh staf/karyawan di tempat kerja atau praktek para dokter di Instalasi, dan variabel ketiga mengenai hasil survai dan evaluasi yang dikomunikasikan kepada seluruh staf/ karyawan di tempat kerja atau praktek dokter di Instalasi.

Untuk dapat melihat lebih jelas mengenai penilaian dari masing-masing jawaban dari 20 orang responden yang telah ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini, maka lebih lanjut akan dijabarkan penjelasannya berdasarkan persentase penilaian dari masing-masing responden yang bertugas di Instalasi Paviliun Cendrawasih dan digambarkan dalam bentuk grafik pada gambar 5.12 sebagai berikut (selengkapnya dapat dilihat pada lampiran C2):

Gambar 5.12

GRAFIK KOMPOSISI SKOR JAWABAN RESPONDEN-2 (DOKTER)



Sumber : Hasil Penelitian

Untuk melihat konsistensi sikap dan komitmen pihak dokter Instalasi Paviliun Cendrawasih terhadap pelayanan yang berkualitas, maka analisis yang sama dilakukan terhadap hasil pengolahan dari setiap *item* kuesioner penelitian yang diberikan kepada 20 responden dan berikut adalah hasil analisisnya :

- **VAR 01 : KEBIJAKAN ATAU PROSEDUR TETAP (PROTAP) PELAYANAN**
 Sebanyak 55% responden mengakui adanya suatu kebijakan / prosedur tetap mengenai pelayanan kesehatan di tempat kerja atau praktek mereka. Sebagian besar mengatakan kebijakan tersebut berkaitan dengan tindakan medis yang menjadi standar Instalasi paviliun Cendrawasih dan disusun oleh tim medis dan telah didistribusikan di setiap unit/bagian. Sementara 45% responden mengatakan bahwa mereka belum memiliki atau belum mengetahui dengan jelas mengenai kebijakan / prosedur tetap tersebut.

- **VAR 02 : PELAKSANAAN SURVAI DAN EVALUASI KEPUASAN PASIEN**
 55 % responden mengakui melakukan survai dan kepuasan pasien (*customer satisfaction survey*) di tempat kerja/prakteknya. Sebagian besar melakukan survai ini secara informal, dimana setiap pasien yang datang atau yang pernah lebih dari sekali datang ke tempat mereka, ditanyakan kesan atas pengobatan yang dialami, dan juga apakah ada perubahan dalam hal pelayanan kesehatan setelah mereka kembali, serta kritik mereka mengenai pelayanan kesehatan yang diterima selama berada di poliklinik maupun rawat inap. Sedangkan 45% lainnya mengatakan tidak melakukan survai dan evaluasi kepuasan pasien tersebut dengan alasan hal itu bukan menjadi perhatian utama mereka, dimana yang terpenting bagi mereka adalah bagaimana melayani serta mengobati semua pasien yang datang secara efektif dan efisien. “Kepuasan” akan datang dengan sendirinya apabila hal tersebut berhasil dicapai.

- **VAR 03 : PENGKOMUNIKASIAN HASIL SURVAI DAN EVALUASI KEPADA PARA STAF**
 Dalam hal ini, setengah dari jumlah responden atau 50% responden mengkomunikasikan hasil survai dan evaluasi mengenai kepuasan pasien tersebut kepada para staf di tempat kerja/praktek mereka. Variabel ini

memiliki persentase yang lebih rendah dikarenakan beberapa alasan, antara lain banyaknya responden merasa pengkomunikasian hasil survai dan evaluasi ini dilakukan apabila benar-benar dirasa perlu (*urgency*-nya tinggi) diketahui oleh para staf. Sementara itu, 50% responden lainnya mengakui tidak melakukannya, selama hal tersebut belum diperlukan (tidak ada permintaan dari pihak direksi atau tim medis); atau tidak melakukannya sama sekali, mengingat kemungkinan hal-hal yang sifatnya sangat pribadi dan sensitif.

- VAR 04 : PENJELASAN SERTA PEMBERIAN KESEMPATAN PASIEN UNTUK BERTANYA

Pada variabel ini sebanyak 80% responden mengakui memberikan penjelasan yang cukup serta kesempatan yang seluas-luasnya kepada pasien yang akan dirawat di Instalasi. Selain kegiatan tersebut sangat teknis (etika kedokteran), para dokter juga tidak menginginkan hal-hal yang buruk menimpa para pasiennya selama proses pengobatan dan perawatan. Sementara 20% responden lainnya mengakui bahwa mereka sedikit membatasi kesempatan pasien untuk bertanya terlalu banyak, karena selain padatnya waktu, terkadang pertanyaan pasien menyimpang dari sasaran yang sebenarnya. Dalam hal penjelasan, mereka hanya memberikan penjelasan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan, tidak lebih atau kurang dari itu.

- VAR 05 : TINDAK LANJUT ATAS KETIDAKHADIRAN PASIEN SESUAI JADWAL YANG DISEPAKATI

Pada variabel ini, 80% responden mengatakan bahwa mereka melakukan tindak lanjut terhadap ketidakhadiran pasien sesuai jadwal yang telah disepakati, karena mereka merasa perlu untuk mengetahui mengapa pasien tersebut tidak datang, walaupun hanya sebatas konfirmasi (pertelepon). Sementara itu, 20 % responden lainnya mengatakan bahwa ketidakhadiran pasien yang bersangkutan di luar batas wewenang mereka, karena sudah menjadi hak bagi para pasien itu sendiri untuk pergi ke dokter atau ahli lain untuk meminta pertimbangan kedua (*second opinion*). Posisi dokter di sini memang tidak sepenuhnya memiliki wewenang memaksa para pasien untuk tetap berobat kepadanya.

- VAR 06 : PENAWARAN BERBAGAI ALTERNATIF PENGOBATAN DAN PERAWATAN KEPADA PASIEN

Sebanyak 65% responden mengakui memberikan beberapa alternatif yang dapat diambil pasien sehubungan dengan pengobatan maupun perawatannya. Selain memang hal tersebut sesuai dengan prosedur pelayanan medis, pada beberapa dokter ahli memang memiliki kemungkinan untuk memberikan alternatif kepada para pasiennya. Namun untuk beberapa dokter dengan keahlian tertentu, seperti pada 35% responden sisanya mengatakan bahwa memang pada kasus-kasus yang sering muncul di tempat kerja/praktek mereka, tidak ada alternatif yang dapat dipilih oleh pasien. Para pasien mau tidak mau harus menerima satu pilihan yang diberikan dokter, atau menolaknya. Seperti halnya dalam hal biaya, responden tidak dapat memberikan alternatif dikarenakan hal tersebut sudah menjadi ketentuan umum dari pihak manajemen/direksi Instalasi Paviliun Cendrawasih yang harus dipatuhi.

- VAR 07 : EVALUASI BAHAN DAN PERALATAN YANG TERPAKAI SELAMA PENGOBATAN/PERAWATAN

Sebanyak 65% responden telah melakukan evaluasi terhadap penggunaan bahan-bahan dan peralatan yang terpakai selama pengobatan maupun perawatan pasien. Sedangkan 35% responden lainnya tidak melakukannya karena sudah ada unit/bagian lain yang bertugas untuk melakukan kegiatan tersebut (seperti unit/bagian OK atau kamar operasi). Dokter hanya tinggal menerima laporan dari unit/bagian tersebut. Ada pula sebagian responden yang sangat jarang atau bahkan tidak menggunakan sama sekali bahan atau peralatan yang sekali pakai (seperti jarum suntik dan sebagainya). Banyak dari mereka yang hanya memberikan resep obat kepada pasien yang dapat diperoleh di apotik rumah sakit.

- VAR 08 : KECEPATAN BERTINDAK KETIKA MUNCUL KELUHAN (COMPLAINT) ATAS PELAYANAN

75% responden menyatakan kesanggupannya untuk dapat segera mengambil tindakan apabila timbul keluhan dari pasien dan keluarganya mengenai

pelayanan yang diterima di tempat kerja/praktik mereka (dokter), sejauh keluhan tersebut bersifat medis, dan berhubungan langsung kepada dokter/perawat terkait. Seperti pada pihak manajemen, dokter bersama stafnya akan sedapat mungkin menyelesaikan permasalahan/keluhan ini secara internal, terkecuali apabila dari pasien dan keluarganya berkeras untuk membawa masalah ini hingga ke tingkat direksi, bahkan ke masyarakat umum (lembaga konsumen). Sedangkan 25% lainnya menyatakan bahwa di luar kewenangan dokter apabila keluhan yang disampaikan ini sifatnya non medis (seperti perpakiran, biaya obat/perawatan, dan sebagainya), maka hal ini akan ditangani secara langsung oleh pihak manajemen terkait (seperti departemen pemasaran, personalia dan sebagainya).

- VAR 09 : PROGRAM PELATIHAN (*TRAINING*) MAUPUN SEMINAR YANG DIBERIKAN OLEH PIHAK RS

Terdapat 80% responden yang mengatakan bahwa mereka mendapatkan pelatihan maupun seminar yang diberikan atau disponsori oleh Instalasi. Khusus untuk staf mereka (perawat), pelatihan cukup sering diberikan pihak Instalasi dalam rangka meningkatkan motivasi, pengetahuan, serta kinerja dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Sementara itu, untuk 20% responden lainnya mengatakan bahwa mereka harus mencari sendiri *sponsorship* (kebanyakan dari pabrik farmasi) untuk dapat mengikuti seminar yang sesuai dengan keahlian mereka masing-masing. Hal ini tidak jarang terjadi pada dokter-dokter *full-timer* di Instalasi Paviliun Cendrawasih.

- VAR 10 : EFEKTIVITAS PELATIHAN MAUPUN SEMINAR TERHADAP PENGETAHUAN DAN KINERJA

Hampir seluruh responden, yaitu 90 % responden mengakui adanya efektivitas dari pelatihan maupun seminar yang telah dilaksanakan bagi proses pengembangan pengetahuan serta peningkatan kinerja para staf di tempat mereka bekerja/praktek. Dengan dilakukannya pelatihan maupun seminar tersebut mereka mengharapkan agar para staf dapat lebih memahami pekerjaan mereka, baik secara teknis maupun non-teknis. Sementara itu, 10% responden lainnya menyatakan masih belum terlalu melihat perubahan yang

signifikan setelah para stafnya mendapatkan pelatihan maupun seminar, dimana sebagian dari mereka mengatakan bahwa materi pelatihan maupun seminar tersebut kurang berhubungan dengan pekerjaan mereka dilapangan.

- VAR 11 : KECUKUPAN FASILITAS, PRASARANA DAN SARANA YANG DIBERIKAN OLEH PIHAK RS

Hampir seluruh responden, yaitu 95% responden menyatakan kecukupan akan fasilitas, prasarana dan sarana yang diberikan oleh pihak Instalasi untuk mendukung aktivitas rutin mereka. Sementara itu, 5% responden mengatakan justru terjadi pengurangan terhadap fasilitas, prasarana dan sarana di tempat kerja/praktik mereka, terlebih sejak krisis moneter yang melanda Indonesia. Walaupun bukan termasuk dalam kategori yang penting/vital, namun mereka merasakan ketidak-efesienan pada pekerjaan mereka akibat pengurangan-pengurangan tersebut.

- VAR 12 : HUBUNGAN YANG BAIK DAN SINERGIS DENGAN UNIT-UNIT PENUNJANG DI RUMAH SAKIT

85% responden mengakui adanya hubungan yang baik dan sinergis antara responden dengan unit-unit penunjang di Instalasi. Hal ini disebabkan sistem yang diterapkan di Instalasi Paviliun Cendrawasih pada saat ini dirancang untuk menjadi sebuah sistem yang integral dan sinergistik, dimana antar suatu unit/bagian memiliki hubungan yang erat satu sama lain. Sedangkan 15% responden lainnya mengatakan bahwa kurang adanya hubungan yang baik dan sinergis dengan unit-unit penunjang di rumah sakit, karena memang pernah ada beberapa masalah seperti miskomunikasi antara suatu unit penunjang dengan dokter atau pihak-pihak terkait lainnya.

- VAR 13 : TINGKAT AKURASI ATAU KETELITIAN REKAN KERJA / STAF SAAT MENERIMA INSTRUKSI

Terdapat 80% responden yang sudah mengakui kelayakan tingkat akurasi atau ketelitian perawatan mereka di tempat kerja/praktek. Kendala yang paling sering dihadapi berkaitan dengan akurasi atau ketelitian ini adalah diterapkannya sistem *rolling* pada perawat di beberapa bagian rawat jalan di

Instalasi Paviliun Cendrawasih dan hal ini tentu saja mengakibatkan inkonsistensi kemampuan dan kinerja perawat bagi beberapa dokter yang mengalaminya. Sedangkan 20% responden mengatakan berdasarkan pengalaman, setelah berulang kali mengajarkan cara-cara yang benar kepada para perawat sampai mereka pandai atau terampil, namun pada saat perawat tersebut dipindah tugaskan (*di-roll*) ke unit/bagian lain untuk jangka waktu yang cukup lama. Akhirnya ia menjadi lupa atas apa yang diajarkan sebelumnya (setelah ia kembali ditempatkan bersama dokter tersebut), sehingga dokter harus mengajarkan kembali dari nol. Oleh karena itu, hal ini kadangkala menyebabkan banyak dokter memandang metode *rolling* ini tidak perlu dilakukan.

- VAR 14 : KEJELASAN SERTA KOMUNIKATIF TIDAKNYA PELAKSANAAN *REFERAL* DI RUMAH SAKIT

Sebanyak 85% responden menyatakan bahwa pelaksanaan *referal* berjalan dengan jelas dan komunikatif antara sesama dokter di Instalasi Paviliun Cendrawasih. Selain sudah diatur dalam prosedur *referal*, sistem pelayanan medis yang diterapkan di Instalasi ini menunjang para dokter untuk dapat saling berhubungan satu sama lain dengan baik. Sementara 15% responden lainnya masih merasakan kekurangan dalam cara komunikasi yang selama ini berjalan, baik antar sesama dokter maupun dengan perawat, dimana para perawat juga memegang peranan penting dalam kegiatan *referal* tersebut. Beberapa dokter masih merasakan sistem informasi yang berjalan selama ini kurang baik, terutama saat menjalankan *referal*, dimana informasi riwayat kesehatan pasien secara jelas dan lengkap sangat dibutuhkan oleh dokter yang mendapatkan *referal*, untuk dapat secara cepat memahami persoalan pasien, sekaligus mengambil tindakan yang tepat terhadapnya.

- VAR 15 : EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PEER REVIEW ANTAR SESAMA DOKTER

Efektivitas kegiatan *peer review* diakui oleh 85% responden, dimana sebagian besar dari mereka mengatakan melakukannya secara informal dan berdasarkan inisiatif sendiri. Namun mereka merasakan manfaat dari kegiatan ini,

walaupun mereka mengakui tidak melakukannya secara rutin. Kebanyakan responden mengatakan bahwa topik *peer review* ini kadang tidak murni berasal dari pengalaman atau kejadian yang ada di Instalasi, namun juga dari luar Instalasi yaitu para dokter yang selain bekerja/praktik di Instalasi Paviliun Cendrawasih, banyak dari mereka yang juga bekerja/praktik dirumah sakit lain, terutama para dokter *part-timer*. Sementara itu, 15% responden mengakui tidak pernah melakukan *peer review* dan walaupun pernah, mereka merasa belum mendapatkan sesuatu yang berarti bagi penambahan pengetahuan maupun pengalaman medis mereka.

Dengan melihat distribusi persentase ke-15 variabel diatas, secara umum dapat dikatakan bahwa walaupun masih berada dibawah pihak manajemen, pihak dokter juga memiliki konsistensi sikap dan komitmen yang masih cukup baik terhadap terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas (*health-service quality*), dimana para responden memiliki rata-rata persentase sebesar 75%, yakni masih di atas 60%. Hal yang perlu diperhatikan untuk menanggapi tiga variabel yang berada di bawah 60% yaitu VAR 01, VAR 02 dan VAR 03, diperlukan adanya peran dari tim medis yang ada di Instalasi Paviliun Cendrawasih RSUPN Cipto Mangunkusumo untuk membantu pihak rumah sakit dalam menciptakan hubungan yang harmonis, sinergis, dan komunikatif diantara sesama dokter, selain fungsi utamanya.

Kondisi dan kebutuhan, baik bagi pasien maupun bagi kenyamanan dan kepuasan kerja dokter. Selain itu, penerapan sistem serta teknologi informasi dan komunikasi tetap diperlukan, guna mempermudah dan mempercepat akses informasi mengenai pasien, sekaligus menunjang jalinan komunikasi yang efektif antar sesama dokter. Yang terakhir, dukungan penuh dari pihak Instalasi Paviliun Cendrawasih terhadap para dokternya untuk menambah ilmu dan pengalaman, baik melalui kegiatan *training*, seminar maupun untuk menambah ilmu dan pengalaman, baik melalui kegiatan *training*, seminar maupun kegiatan lainnya sangat diperlukan untuk dapat menghasilkan kondisi *win-win solution*, dimana dari sisi rumah sakit semakin dipercaya pasien atas keandalan pelayanannya; dari disisi dokter merasakan adanya perkembangan diri yang positif selama bekerja di Instalasi Paviliun Cendrawasih.

5.6. HASIL ANALISIS MENGENAI TUJUAN PENINGKATAN KUALITAS SISTEM PELAYANAN KESEHATAN

Disertai oleh dukungan dari hasil wawancara dengan beberapa pihak yang terkait di Instalasi Paviliun Cendrawasih, maka dapat dilihat bahwa sistem pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh Instalasi Paviliun Cendrawasih memiliki kecenderungan untuk mengarah kepada lima sasaran / tujuan yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan kesehatan paripurna dan bermutu serta terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Dengan melihat pernyataan misi Instalasi Paviliun Cendrawasih tersebut, dapat dilihat bahwa pihak Instalasi ingin memposisikan dirinya sebagai Instalasi yang dapat menanggulangi masalah kesehatan dengan cara yang bermutu dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Hal tersebut harus dapat tergambar dari peningkatan keberhasilan pihak Instalasi dalam menyelesaikan berbagai masalah penyakit / kesehatan pasien secara klinis.

2. Menjadi tempat penelitian dan pengembangan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui manajemen yang dinamis dan akuntabel.

Kegiatan-kegiatan yang dijalankan oleh sebuah Instalasi memang harus direncanakan dengan seksama dan dilakukan melalui manajemen yang dinamis dan akuntabel, dimana kegiatan-kegiatan penelitian yang dilakukan apat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

3. Kepuasan bagi para pelanggan (*Customer Satisfaction*), yakni para pasien dan keluarganya (*External Customer*) serta para dokter dan para staf rumah sakit (*Internal Customer*).

Kepuasan pelanggan akan didapatkan dengan cara memepertahankan sekaligus meningkatkan kemampuan Instalasi dalam mewujudkan harapan pasien (*customers expectations*) dan keluarganya, yang dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan berbagai perubahan yang berhubungan dengan harapan serta tuntutan dari para pelanggan akan kualitas pelayanan yang diinginkan di setiap waktu. Sedangkan secara internal, pihak Instalasi juga harus memberikan perhatian dan dukungan penuh kepada

para dokternya, perawat dan karyawan lainnya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pasien dan keluarganya.

4. Mempertahankan dan meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) di Instalasi secara profesional (dalam hal ini para dokter, perawat, serta karyawan lainnya).

Para tenaga medis, non medik, perawat, dan staf terkait lainnya merupakan aset terpenting yang harus diberdayakan. mutu proses pelayanan kesehatan hanya akan dapat meningkat apabila para karyawan yang bersangkutan mempunyai komitmen dalam bekerja dan kompeten dalam melaksanakan pekerjaannya. Salah satu cara untuk mencapai pelayanan yang prima adalah dengan strategi peningkatan profesionalisme sumber daya manusia tenaga medik maupun non medik. Peningkatan profesionalisme ini dapat dikembangkan melalui suatu ikatan profesi antara dokter dan perawat dan juga melalui proses pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan tata cara pelayanan prima kepada pasien. Dengan kegiatan seperti ini diharapkan mereka mendapatkan dorongan dan semangat dari pihak rumah sakit sehingga kinerja dan kualitas pelayanan yang prima dapat terus terjaga dan bahkan dapat menyamai standar internasional.

5. Kelangsungan Finansial

Secara finansial, diharapkan bahwa sistem pelayanan kesehatan yang diterapkan dapat membawa dampak yang positif. Dengan menjalankan berbagai langkah efisiensi di berbagai unit dan aktivitas kerja, diharapkan dapat menurunkan biaya-biaya (operasional / non operasional). Instalasi Paviliun Cendawasih ini akan mendapatkan keuntungan yang paling optimal, apabila *customer satisfaction* dapat terwujud, serta tingginya biaya akibat perputaran (*turnover*) dan penarikan (*recruitment*) karyawan dapat dikurangi (dikarenakan sudah tercapainya kepuasan kerja karyawan). Hasil akhir yang diharapkan oleh pihak Instalasi tentunya adalah performansi yang baik dalam finansial seiring dengan performansi pelayanan sosial kesehatan.