

# KEPUASAN MUTU PENDIDIKAN PESERTA DIDIK PPDS YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN STAF PENGAJAR DAN PASIEN

Komkordik FK UNDIP / RSUP dr. Kariadi  
Semarang, Jawa Tengah

## Ringkasan

Pelayanan *civitas hospitalia* terhadap pasien harus bermutu dan memperhatikan keselamatan pasien, tidak terkecuali peserta didik. Aspek soft skill peserta didik Program Studi Pendidikan Dokter spesialis dalam hal *attitude*, perlu diperhatikan selain *knowledge* dan *skill* kompetensi medis. Fungsi komkordik adalah melakukan koordinasi pelaksanaan dan proses pendidikan bagi peserta didik PPDS. Oleh karena perlu dilakukan survei kepuasan peserta didik PPDS terkait mutu pembelajaran yang bersinergi dengan dan keselamatan pasien untuk perbaikan pendidikan dan pelayanan di lingkungan rumah sakit sesuai amanah undang – undang dan peraturan menteri kesehatan. Survei menunjukkan mutu pendidikan oleh peserta didik di RSUP dr. Kariadi menunjukkan sangat puas dan puas. Sehingga berkontribusi terhadap kepuasan staf pengajar klinis dan pasien yang juga memberikan hasil sangat puas dan puas.

## Latar belakang

RSUP Dr. Kariadi Semarang memiliki visi “Menjadi RS modern dan berdaya saing tinggi di tingkat Asia tahun 2024” Untuk mencapai visi tersebut. Salah satu langkah yang ditempuh RSUP Dr. Kariadi Semarang, yaitu dengan menyediakan pendidikan dan pelatihan yang berkualitas sesuai kebutuhan pelayanan kesehatan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tetap berorientasi pada keselamatan pasien. Sebagai Rumah Sakit Pendidikan dan rujukan nasional, RSUP Dr. Kariadi menjadi lahan pendidikan keterampilan bagi dokter, dokter spesialis, dan subspecialis dari Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro dan institusi kesehatan lain serta tenaga kesehatan lain.

Peserta didik memiliki seperangkat peraturan akademik yang telah disusun oleh masing-masing program studi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Target-target akademik ini disusun sedemikian rupa meliputi aspek *knowledge*, *skill* dan *attitude*. RSUP Dr. Kariadi setiap satu tahun, sejak tahun 2017 telah melakukan survei kepuasan terhadap peserta didik. Hal ini menunjukkan RSUP Dr. Kariadi terus meninjau dan melakukan evaluasi terkait hasil survei kepuasan pasien terhadap peserta didik, sebagai salah satu upaya untuk tetap menjaga mutu kualitas pelayanan dan keselamatan pasien. Selain itu, sebagai Rumah Sakit Pendidikan, RSUP Dr. Kariadi juga perlu melakukan evaluasi mutu pembelajaran yang telah diberikan kepada peserta didik serta melakukan survei yang terkait dengan kompetensi peserta didik setelah mengikuti pendidikan di RSUP Dr. Kariadi. Survei. Mutu Pendidikan yang baik akan mendukung pelayanan yang berkualitas dan aman kepada pasien.

Pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah semestinya harus berkualitas dan aman sebagai implementasi mutu dan keselamatan pasien. Berkualitas dan aman ditinjau dari dua aspek, pertama yaitu kualitas yang dinilai dari standar pelayanan rumah sakit dan penilaian staf pengajar klinis. Kedua adalah kualitas yang dinilai dari sisi pasien, yang lebih pada pemenuhan aspek non medis yakni keramahan, keajegan, ketanggapan, jaminan dan empati dari pelayanan rumah sakit (Dokter, Residen, Perawat, Petugas Medis) terhadap pasien. Oleh karena itu, secara rutin setiap tahun sekali komkordik melakukan survei kepuasan peserta didik.

## Tujuan

Dua tujuan survei adalah mengukur kepuasan peserta didik kepuasan staf pengajar klinis (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan/DPJP) terhadap kompetensi peserta didik PPDS.

Dan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh peserta didik PPDS. Hal ini untuk menjalankan amanah terhadap peraturan yang ada. Amanah pada undang – undang nomor 44 tahun 2009 bahwa rumah Sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang sangat penting dan vital dalam menjaga kesehatan masyarakat. Rumah sakit memiliki fungsi utama untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Upaya kesehatan yang dilakukan oleh rumah sakit tidak hanya dalam bentuk penyembuhan penyakit (kuratif) namun juga melakukan pendekatan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang selalu harus update dengan perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi. Pelayanan rumah sakit kepada masyarakat dituntut untuk tetap terjangkau bagi masyarakat sedangkan di sisi yang lain juga dituntut untuk mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Menurut SK Menteri Kesehatan RI No. 1069/Menkes/SK/XI/2008 Rumah Sakit Pendidikan (Teaching Hospital) adalah rumah sakit yang digunakan untuk pendidikan kedokteran yang berfungsi untuk memberikan kesempatan praktek/internship untuk peserta didik. Rumah Sakit Pendidikan memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan, meningkatkan mutu pendidikan sesuai dengan standar profesi kedokteran, serta meningkatkan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran. Rumah sakit memiliki tugas ganda, yaitu sebagai rumah sakit yang secara langsung melayani masyarakat (pasien) dan menyelenggarakan pendidikan klinis kedokteran. Tantangan yang dihadapi adalah bagaimana mengatur agar pelayanan terhadap pasien tidak terabaikan, sehingga mutu dan keselamatan pasien tetap terjaga, namun juga tetap memberikan perhatian kepada peserta didik agar mereka dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dalam melayani pasien dengan baik.

Rumah Sakit Umum Pendidikan (RSUP) Dr. Kariadi adalah rumah sakit pemerintah di wilayah Jawa Tengah yang telah terakreditasi baik nasional oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) maupun internasional oleh *Joint Commision International* (JCI) sejak tahun 2015. Rumah sakit berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pasien dan mengutamakan keselamatan pasien. Seluruh komponen rumah sakit termasuk peserta didik pemberi pelayanan kesehatan dituntut untuk memiliki kinerja yang *excellent* sehingga diperlukan survei kepuasan sebagai bagian dari monitoring.

## **Langkah – langkah**

### **A.Persiapan**

#### **1. Alat ukur**

- Survei kepuasan peserta didik PPDS untuk mutu pendidikan yang meliputi sumber daya manusia, proses belajar mengajar, sarana prasarana akademik, penelitian publikasi dan suasana akademik.
- Survei kepuasan staf pendidik klinis terhadap peserta didik menggunakan skala *Mini-Clinical Evaluation Exercise* (mini CEX). Aspek dan sebaran item sebagai berikut : *history taking* (5 item), *physical examination* (4 item), *professionalism* (6 item), *clinical judgement* (4 item), *communication skill* (4 item), *organization / efficiency* (5 item), *overall clinical care* (5 item) dan *open question* (1 item).
- Survei kepuasan pasien terhadap peserta didik menggunakan skala *service quality* (ServQual). Aspek dan sebaran item sebagai berikut : *tangible* (2 item), *reliability* (5 item), *responsiveness* (5 item), *assurance* (6), *emphaty* (6 item) dan *open question* (1 item).

#### **2. Uji validasi skala**

3. Persiapan tim
4. Rapat persetujuan direksi
5. Penentuan responden

## B. Pelaksanaan survei

Survei dilakukan pada peserta didik PPDS, staf pengajar dan pasien di lingkungan rawat jalan dan rawat inap pada tanggal 1 November – 4 Desember 2022. Pengumpulan data dengan menggunakan google form untuk staf pendidik klinis yang berjumlah 251 orang yang terbagi dalam 19 program studi. Jumlah peserta didik yang dinilai secara keseluruhan adalah 1068 orang. Dikarenakan situasi rumah sakit yang sedang sangat sibuk dalam melayani masyarakat karena situasi pandemi Covid-19 dan untuk tetap menjaga agar survei ini tidak terlalu mengganggu pelayanan rumah sakit (Dokter, Peserta Didik PPDS, dan Perawat) maka diputuskan untuk membatasi jumlah responden pasien dengan menggunakan teknik sampling quota sampling dengan jumlah 189 pasien rawat jalan dan 365 rawat inap. Survei pada pasien ini dilakukan secara *offline* (luring), dimana para pasien secara langsung mengisi alat ukur (skala) yang dibagikan.

## Hasil

Hasil survei kepuasan peserta didik terhadap mutu pendidikan yang menyatakan puas dan sangat puas terhadap staf pengajar adalah 96%, staf administrasi dan mitra kerja adalah 91.45% , keseluruhan proses belajar mengajar adalah 95.41%, sarana dan prasarana 84.51%, keterlibatan penelitian / publikasi adalah 95.01% dan suasana akademik adalah 95.41%. Tidak ada pengaruh usia dan tingkat ketrampilan terhadap survei kepuasan PPDS tersebut. Hasil survei kepuasan peserta didik terhadap mutu pendidikan yang baik berkontribusi terhadap survei kepuasan staf pengajar klinis dan pasien terhadap peserta didik PPDS..

Hasil analisis kepuasan kompetensi peserta didik PPDS yang dinilai oleh staf pengajar klinis meliputi sangat puas dan puas history taking adalah 82.68%, pemeriksaan fisik adalah 88.7%, professionalism 95.44%, clinical judgement 87.1%, skill komunikasi 92.83% dan organization / efficiency adalah 87.01%. Tidak ditemukan adanya perbedaan kepuasan mutu kompetensi peserta didik PPDS berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, usia, masa kerja, golongan profesi, stase peserta didik dan status pegawai staf pengajar klinis.

Hasil analisis kepuasan responden pasien rawat inap menunjukkan sangat puas dan puas terhadap reliability/keajegan adalah 97.2%, responsiveness / ketanggapan adalah 96.33%, assurance/jaminan adalah 97.26% dan empathy 97,81%. Hasil analisis kepuasan responden pasien rawat jalan menunjukkan sangat puas dan puas terhadap aspek bukti nyata adalah 98.14%, reliability/keajegan adalah 95.55%, responsiveness / ketanggapan adalah 95.34%, assurance/jaminan adalah 96.83% dan empathy 96,83 Tidak ada perbedaan jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia, asal kota dan frekuensi berobat responden dalam memberikan penilaian kepuasan pelayanan peserta didik PPDS baik rawat inap dan rawat jalan.

Anggota komkordik FK UNDIP/RSUP dr. Kariadi Semarang yang berperan dalam survei pendidikan peserta didik PPDS :

1. Dr. dr. Omega Mellyana, SpA(K)
2. Dr. dr. Mexitalia Setiawati Estiningtyas M, SpA(K)
3. Dr. Sigid Kirana Lintang Bhima, SpFM(K)
4. dr. Juwita Pratiwi SpA
5. dr. Wistiani, SpA(K), MSi. Med
6. dr. Julian Dewantiningrum, MSi. Med, SpOG(K)

7. dr. Yudo Murti Mupangati, SpPD-K.GER
8. dr. Muyassaroh, SpTHT-KLL, MSi. Med
9. dr. Anna Mailasari Kusuma Dewi, SpTHT-KL, MSi. Med

*Correspondence author*

Julian Dewantiningrum

Staf pengajar FK UNDIP/ RSUP dr. Kariadi

[julian.dewantiningrum79@gmail.com](mailto:julian.dewantiningrum79@gmail.com)

HP. 081225709248



# KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

## DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DOKTER KARIADI

Jl. Dr. Sutomo No.16 Semarang, PO BOX 1104

Telp: (024) 8413476 (Hunting), Fax : (024) 8318617, Call Center: (024) 8450800

Website : <http://www.rskariadi.co.id>, Email: [info@rskariadi.co.id](mailto:info@rskariadi.co.id)



### SURAT PERNYATAAN IMPLEMENTASI INOVASI

NOMOR : YR.02.01 / 1.IV / 9998 / 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

nama : drg. Farichah Hanum, M. Kes.  
NIP : 196406041989102001  
jabatan : Direktur Utama RSUP Dr. Kariadi Semarang

dengan ini menyatakan bahwa inovasi tersebut dibawah ini merupakan inovasi milik kami yang telah diimplementasikan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

No.	Judul Inovasi	Kategori Lomba
1.	Gercep (Gerakan Serentak Cuci Tangan Keluarga Pasien)	Poster
2.	Patient and Family Engagement For Cardiac Surger	Poster
3.	Solusi Pelanggaran Etik di RSUP Dr. Kariadi dengan SI PETIK	Kategori 1
4.	KALI CENTING (Kariadi Peduli, Cegah Anak Stunting)	Kategori 2
5.	Pemanfaatan Air Reject Reverse Osmosis (RO) Untuk Siram Tanaman Dan Keperluan Kamar Mandi	Kategori 3
6.	Klinik Virtual: "Strategi menghadapi pandemi COVID-19 dengan inovasi teknologi"	Kategori 4
7.	Kepuasan Mutu Pendidikan Peserta Didik PPDS Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Staf Pengajar Dan Pasien	Kategori 5
8.	Peran Unit Dalam Mendukung Program efisiensi Rumah Sakit	Kategori 6
9.	Penguatan Sistem Informasi Rumah Sakit dan Kerjasama Stakeholder dalam rangka Penurunan AKI/AKB	Kategori 7
10.	Sukses Membangun Budaya Pelaporan IKP	Kategori 8
11.	Kariadi Menyapa Hati	Kategori 9

Demikian surat pernyataan ini dibuat sebagai persyaratan mengikuti Lomba PERSI Award Tahun 2023.

Semarang, 06 OCT 2023

Direktur Utama



drg. Farichah Hanum, M.Kes.