



# PT MEDIKALOKA MALANG RUMAH SAKIT HERMINA TANGKUBANPRAHU

Jl. Tangkubanprahu No. 31-33 Malang, Jawa Timur 65119  
Telp. (0341) 322525, 354844, 354845 (Hunting) Fax. (0341) 354843  
Website : [www.herminahospitals.com](http://www.herminahospitals.com)

Malang, 06 Oktober 2023

Nomor : 2526 /HRD/RSHTKP/X/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Pengesahan Direktur

Kepada Yth.  
Ketua PERSI  
Di  
Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini kami memberikan izin kepada karyawan berikut untuk mengikuti Kegiatan Lomba PERSI Award :

Nama : Christanti Linda Purwantiningtyas, S.M.

NIK : 009060645

Judul Karya Tulis : Studi Empiris Pendampingan Staf Fungsional Eksekutif Terhadap Ekspektasi dan Kepuasan Pasien Poliklinik Padma RS Hermina Tangkubanprahu dengan Pendekatan Importance Performance Map Analysis dan Patient Satisfaction Index

Kategori : 9 (Customer Service, Marketing & Public Relation)

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Direktur



dr. Wenny Retno Sarie Lestari, MMRS, FISQua

# **STUDI EMPIRIS PENDAMPINGAN STAF FUNGSIONAL EKSEKUTIF TERHADAP EKSPEKTASI DAN KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK PADMA RS HERMINA TANGKUBANPRAHU DENGAN PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE MAP ANALYSIS DAN PATIENT SATISFACTION INDEX**

## **RINGKASAN**

Persaingan yang ketat dalam menyediakan layanan terbaik untuk pasien menjadi prioritas rumah sakit, tantangannya adalah masih ditemukan pengalaman tidak menyenangkan saat pasien menggunakan layanan rumah sakit diantaranya mengenai waktu tunggu pada pendaftaran, waktu tunggu farmasi, informasi yang diberikan oleh petugas tidak jelas dan keramahan petugas, sehingga kunjungan pasien tidak ada peningkatan secara *significant*. Mulai bulan Juli tahun 2023 RS Hermina Tangkubanprahu menyiapkan pendampingan pasien dengan menunjuk Staf Fungsional Eksekutif (SFE) Poliklinik Padma, dari penelitian yang sudah dilakukan didapatkan pasien sangat puas terhadap pendampingan SFE dan diikuti dengan kenaikan kunjungan pasien Poliklinik Padma sebesar 10,98% pada triwulan 3 tahun 2023.

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, hendaknya dikelola dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan jumlah pasien. Keberadaan rumah sakit swasta dan pemerintah menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat dalam menyediakan jasa pelayanan kesehatan terbaik. Kepuasan pasien dapat terwujud apabila ekspektasi dapat terpenuhi. Ekspektasi tersebut semakin meningkat dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut Tjiptono dalam Tamsah (2018), kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara ekspektasi sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka dapat meningkatkan loyalitas pasien sehingga pasien akan selalu datang kembali ke rumah sakit tersebut dan akan merekomendasikan kepada orang terdekat.

Dalam hal ini rumah sakit akan menyampaikan produk dan jasa sebaik

baiknya kepada pasien agar ekspektasi nya dapat terpenuhi.

Rumah sakit selalu berusaha menciptakan dan membangun hubungan baik dengan pasien, karena faktanya banyak ditemukan pasien yang memiliki pengalaman tidak menyenangkan saat melakukan kunjungan ke rumah sakit. Tantangan yang dihadapi adalah angka kunjungan pasien Poliklinik Padma yang masih belum ada kenaikan *significant*, berdasarkan data rekam medis RS Hermina Tangkubanprahu, pada triwulan 1 tahun 2023 rata rata kunjungan per hari pasien Poliklinik Padma sebanyak 231.45 sedangkan pada triwulan 2 tahun 2023 rata rata kunjungan per hari sebesar 236.69 pasien dengan kenaikan hanya sebesar 2.26%, sedangkan target kunjungan pasien Poliklinik Padma yang sudah ditetapkan oleh rumah sakit sebesar 461.63 pasien per hari.

Kunjungan yang belum tercapai sesuai dengan target terjadi akibat beberapa faktor dan adanya keluhan dari pasien, diantaranya adalah terkait lama waktu tunggu pendaftaran dan farmasi, informasi yang diberikan oleh petugas tidak jelas, dan keramahan petugas, berdasarkan latar

belakang tersebut Penulis tertarik untuk mengangkat topik pendampingan Staf Fungsional Eksekutif terhadap ekspektasi dan kepuasan pasien Poliklinik Padma RS Hermina Tangkubanprahu dengan pendekatan *Importance Performance Map Analysis* dan *Patient Satisfaction Index*

## TUJUAN

Pendampingan pasien oleh SFE bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien yang melakukan kunjungan di RS Hermina Tangkubanprahu dengan kemudahan akses dalam pelayanan yang diberikan. terciptanya kepuasan pasien maka rumah sakit akan mendapatkan manfaat, diantaranya yaitu hubungan baik antara pasien dan rumah sakit, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut sehingga memberikan manfaat bagi rumah sakit dan timbul minat dari pasien untuk menggunakan kembali layanan RS Hermina Tangkubanprahu.

## LANGKAH LANGKAH

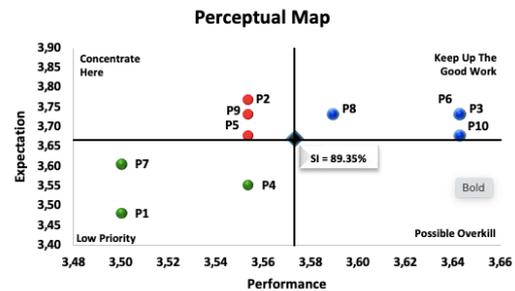
1. Rumah sakit menunjuk petugas SFE yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan pada bulan Juli tahun 2023.
2. Petugas SFE akan melakukan pendampingan pelayanan mulai dari *Pre Hospital* sampai dengan pasien pulang.
3. Melakukan *Follow Up* pasien setelah melakukan kunjungan, menggali masukan dan saran untuk perbaikan mutu pelayanan.
4. Melakukan penjadwalan ulang untuk kontrol selanjutnya.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RS Hermina Tangkubanprahu dengan menggunakan pendekatan *Importance Performance Map Analysis* dan *Patient Satisfaction Index*. Kuisioner disebarikan secara langsung kepada 56 responden dengan menggunakan

*google form*. Kuisioner telah memenuhi validitas dan reliabilitas.

*Importance Performance Map Analysis* digunakan untuk melakukan evaluasi kinerja layanan pendampingan SFE kepada pasien Poliklinik Padma RS Hermina Tangkubanprahu.



Dalam diagram *cartesius* tersebut, atribut yang termasuk dalam kuadran *Concentrate Here* diantaranya :

1. Pelayanan yang mengutamakan mutu keselamatan pasien,
2. Mampu menanggapi pasien,
3. Memenuhi kebutuhan pasien,

atribut yang ada dalam kuadran *Keep Up the Good Work* diantaranya :

1. Pelayanan yang cepat.
2. Mampu memahami keinginan pasien.
3. Keahlian dalam memberikan pelayanan.

dan atribut yang ada pada kuadran *Low Priority* diantaranya:

1. Kejelasan dan kelengkapan prosedur pelayanan.
2. Sesuai dengan jam yang sudah ditentukan.
3. selalu siap saat dibutuhkan.

pada kuadran *Possible Overkill* tidak ada atribut yang berada pada kuadran tersebut.

Perhitungan menggunakan skala likert empat poin.

Kriteria kepuasan adalah sebagai berikut :

Kriteria Satisfaction Index	Kategori
0 – 0.34	Tidak Puas
0.34 – 0.50	Kurang Puas
0.35 – 0.65	Cukup Puas

0.65 – 0.80	Puas
> 0.80	Sangat Puas

Hasil perhitungan indeks kepuasan (*satisfaction index*) diringkas melalui tabel berikut :

Variabel	<i>Satisfaction Index</i>
Kualitas Layanan Pendampingan kepada Pasien Rawat Jalan	0.8935

Pasien Poliklinik Padma memiliki kepuasan sebesar 0.89%, berada pada interval >0.80 sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan Padma sangat puas terhadap pendampingan SFE.

Berdasarkan dari kedua pendekatan tersebut dapat disimpulkan bahwa pendampingan SFE ini dapat meningkatkan kepuasan pasien diikuti dengan kenaikan kunjungan pasien Poliklinik Padma pada triwulan 3 tahun 2023 sebesar 10,98% (262,68 pasien per hari).