

PERSI AWARD

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

**PROGRAM REKONSTRUKSI BIBIR SUMBING DAN LELANGIT DALAM TUMBUH
KEMBANG ANAK**

dr. Reyni Kumampung, M. Kes

Prof. Dr. dr. Iswinarno Doso Saputro, Sp.BPRE., Subsp. LBL (K)

RUMAH SAKIT PREMIER SURABAYA

2025

RINGKASAN

Bibir sumbing dan langit merupakan kelainan wajah yang paling sering dan dapat mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan anak, terutama kesulitan menyusui dan makan, gangguan berbicara, gangguan pendengaran, pertumbuhan gigi, gangguan emosional dan psikologis serta gangguan bersosialisasi. Rumah Sakit Premier Surabaya bersama Yayasan Surabaya Cleft Lip and Palate Center, menjalankan program operasi bibir sumbing sejak tahun 2000 sebagai bentuk tanggungjawab sosial yang akan meningkatkan kualitas tumbuh kembang anak. Tumbuh kembang anak yang optimal merupakan salah satu fondasi penting dalam mencetak generasi unggul dan berkualitas mewujudkan Indonesia Emas 2045.

Rumah Sakit Premier Surabaya kemudian membentuk tim dan program rekonstruksi bibir sumbing, kerjasama dengan Yayasan Surabaya Cleft Lip and Palate Center, membuat alur layanan pasien serta melakukan monitoring dan evaluasi. Operasi rekonstruksi bibir sumbing telah dilakukan sebanyak 5.237 operasi sejak tahun 2000 hingga 2024 dengan rata-rata 209 operasi setiap tahun. Kegiatan bakti sosial bibir sumbing juga dilakukan dengan kerjasama antara RS Premier Surabaya, Yayasan Surabaya Cleft Lip and Palate Center dan Kick Andy Foundation yang sudah dilakukan 3 kali. Keberhasilan pelaksanaan operasi rekonstruksi bibir sumbing didukung dengan skrining yang adekuat dan selalu tersedianya sumber daya tenaga medis, peralatan maupun obat yang diperlukan dalam operasi rekonstruksi bibir sumbing.

Perbaikan layanan pasien rekonstruksi bibir sumbing dilakukan secara berkesinambungan dengan tujuan untuk keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi serta kepuasan keluarga. Edukasi pemberian Air Susu Ibu (ASI) atau susu formula selalu diberikan agar orang tua memberikannya dengan cara yang tepat dan benar serta mengetahui cara penanganan jika tersedak. Upaya menurunkan komplikasi perdarahan paska operasi dengan pemilihan metode operasi "*Two-flap*" *palatoplasty* dan pemberian ekstra analgetik jika diperlukan. Kepatuhan *Clinical Pathway* bibir sumbing dilakukan dengan upaya perbaikan terus menerus terhadap kelengkapan *informed consent*, ketepatan diagnosis keperawatan dan konsistensi telaah resep farmasi agar sesuai dengan target yang diharapkan. Kepuasan keluarga menjadi bagian yang tidak kalah penting. Pada akhirnya semua upaya yang dilakukan dalam program operasi rekonstruksi bibir sumbing secara gratis akan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan dan keselamatan pasien sehingga diharapkan dapat meningkatkan keberlanjutan finansial Rumah Sakit Premier Surabaya.

BAB 1

LATAR BELAKANG

Bibir sumbing dan langit merupakan kelainan pada wajah yang paling sering dan prevalensi sumbing di Indonesia sebesar 0,24 % serta insidensinya sebesar 7.500 kasus per tahun. Bibir sumbing dan langit pada anak dapat mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan anak, terutama dalam kesulitan menyusui dan makan, gangguan berbicara, gangguan pendengaran, pertumbuhan gigi dan gangguan emosional dan psikologis serta bersosialisasi.

Celah pada bibir atau langit-langit mulut dapat menyulitkan bayi saat menyusui, baik ASI maupun susu formula. Hal ini dapat menyebabkan asupan nutrisi yang kurang dan berpotensi menghambat pertumbuhan sehingga risiko *stunting* pun menjadi lebih tinggi. Bibir dan langit-langit mulut berperan penting dalam artikulasi suara. Celah pada area ini dapat membuat anak kesulitan berbicara dengan jelas dan dapat mempengaruhi kemampuan berkomunikasi. Bibir sumbing juga dapat menyebabkan penumpukan cairan di telinga tengah sehingga menyebabkan gangguan pendengaran sementara atau bahkan kehilangan pendengaran. Pertumbuhan gigi juga terganggu karena bibir sumbing dapat mempengaruhi pertumbuhan gigi, baik gigi susu maupun gigi permanen. Hal ini dapat menyebabkan gigi tumbuh tidak teratur dan memerlukan perawatan gigi tambahan. Anak dengan bibir sumbing mungkin mengalami masalah kepercayaan diri dan gangguan emosional karena penampilan fisiknya. Dukungan keluarga dan lingkungan sangat penting untuk membantu mereka mengatasi hal ini.

Melakukan deteksi dini dan penanganan yang tepat termasuk operasi, akan meminimalkan dampak gangguan yang dapat terjadi sehingga anak-anak dengan bibir sumbing dapat tumbuh dan berkembang secara optimal. Operasi bibir sumbing dan operasi langit-langit sumbing merupakan penanganan utama untuk memperbaiki celah pada bibir dan langit-langit mulut. Terapi wicara dapat membantu anak dengan bibir sumbing untuk memperbaiki kemampuan berbicara dan berkomunikasi. Perawatan gigi dan ortodontik dapat membantu mengatasi masalah pertumbuhan gigi yang disebabkan oleh bibir sumbing. Serta dukungan dari keluarga, teman, dan tenaga profesional sangat penting untuk membantu anak dengan bibir sumbing mengatasi masalah emosional dan psikologis. Tumbuh kembang anak yang optimal merupakan salah satu fondasi penting dalam mencetak generasi unggul dan berkualitas mewujudkan Indonesia Emas 2045.

Masalah biaya operasi bibir sumbing sebelum adanya penjaminan BPJS Kesehatan menjadi masalah utama bagi keluarga. Selain masalah biaya penting memberikan pemahaman kepada orang tua bahwa operasi bibir sumbing aman, berkualitas, dan tanpa biaya. Sebagai bentuk tanggungjawab terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar maka Rumah Sakit Premier Surabaya bersama Yayasan Surabaya Cleft Lip and Palate Center menjalankan program operasi bibir sumbing sejak tahun 2000. Rumah Sakit Premier Surabaya dalam perkembangannya melaksanakan program ini secara berkelanjutan selain sebagai bentuk tanggungjawab sosial dan kepedulian perusahaan yang pada akhirnya akan meningkatkan citra positif perusahaan. Tujuan lainnya adalah tentunya meningkatkan kualitas hidup anak dengan pertumbuhan dan perkembangan melalui rekonstruksi bibir sumbing sehingga anak dapat kembali tersenyum seiring senyuman keluarga dan senyum Indonesia untuk Indonesia Emas 2045.

BAB 2

TUJUAN

1. Tujuan Umum

Tujuan umum adalah memberikan kemudahan seluas-luasnya bagi anak yang membutuhkan rekonstruksi bibir sumbing dalam penanganan yang optimal di Rumah Sakit Premier Surabaya.

2. Tujuan Khusus

Secara khusus, tujuan program ini adalah

- 1 Melakukan kerjasama dengan Yayasan Surabaya Cleft Lip and Palate Center dalam penanganan operasi rekonstruksi bibir sumbing
- 2 Memberikan layanan yang optimal operasi rekonstruksi bibir sumbing sehingga memperbaiki secara fungsi dan estetik dan memberikan akses seluas-luasnya bagi masyarakat yang membutuhkan.
- 3 Memberikan kualitas operasi rekonstruksi yang optimal dan meminimalkan komplikasi pasca operasi:
 - 1) Keberhasilan pelaksanaan operasi rekonstruksi bibir sumbing
 - 2) Memberikan edukasi pemberian ASI atau susu
 - 3) Meminimalkan komplikasi pasca operasi seperti perdarahan, infeksi dan tersumbatnya jalan nafas
 - 4) Menjalankan *Clinical Pathway* bibir sumbing
 - 5) Kepuasan orang tua terhadap layanan yang diberikan

BAB 3

LANGKAH-LANGKAH

1. Pembentukan tim dan penyusunan program

- 1) Tim ini melibatkan manajemen Rumah Sakit Premier Surabaya dan tenaga kesehatan yang terdiri dari tenaga medis yaitu dokter spesialis bedah plastik dan estetik, dokter spesialis anestesi dan perawat serta tenaga non medis yaitu petugas administrasi rawat inap, marketing dan keuangan.
- 2) Program rekonstruksi bibir sumbing dilakukan secara berkelanjutan sampai saat ini. Program ini memastikan alur layanan operasi rekonstruksi bibir sumbing dapat berjalan dengan baik dari proses skrining, pasien masuk rawat inap, operasi hingga pasien keluar rumah sakit.

2. Melakukan Kerjasama dengan Yayasan Surabaya Cleft Lip and Palate Center

Kerjasama dengan Yayasan Surabaya Cleft Lip and Palate Center dibuat sejak tahun 2000. Kerjasama ini diperbarui setiap 5 tahun sekali.

No	Skrining	Usia	Tujuan	Pelaksana
1	Diagnosis dan Konseling	3 bulan	Menentukan diagnosis awal dan penanganan stress psikologis	Yayasan CLP Center
2	Operasi bibir sumbing (Labiooplasti)	3 bulan dan berat badan 5 kg	• Menutup celah bibir dan memperbaiki bentuk hidung • Mengatasi masalah pemberian nutrisi	RS Premier Surabaya
3	Operasi langit sumbing (Palatoplasti)	10 bulan dan berat badan 9 kg	Menutup celah langit	RS Premier Surabaya
4	Asesmen dan tatalaksana bicara dan bahasa	3 bulan pasca palatoplasti	Deteksi dan rehabilitasi gangguan bicara	Yayasan CLP Center
5	Perawatan gigi	2 tahun	Pemeriksaan dan perawatan kelainan gigi	Yayasan CLP Center

3. Melakukan layanan rekonstruksi bibir sumbing sejak tahun 2000 hingga sekarang

Alur layanan pasien operasi rekonstruksi bibir sumbing dimulai dari :

- 1) Rekrutmen dan skrining pasien dengan bibir sumbing oleh Yayasan Surabaya Cleft Lip and Palate Center
- 2) Pasien bibir sumbing dilakukan pendaftaran dan proses rawat inap untuk operasi dengan kelengkapan administrasi yaitu Surat jaminan dari Yayasan Surabaya Cleft Lip and Palate Center, Kartu keluarga dan Akta kelahiran.
- 3) Pasien dilakukan pengkajian medis, keperawatan, gizi, farmasi serta pengkajian pre anestesi dan pre operasi.
- 4) Pasien dilakukan operasi rekonstruksi bibir sumbing sesuai prosedur yang berlaku.
- 5) Pasien dilakukan observasi di ruang pulih sadar
- 6) Pasien dipindah ke ruang perawatan
- 7) Pasien dilakukan perawatan sesuai advis Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) pasca operasi
- 8) Pasien dilakukan perawatan luka operasi
- 9) Pasien KRS

4. Monitoring dan evaluasi

Monitoring dan evaluasi merupakan proses yang sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis sehingga dapat dilakukan umpan balik untuk perbaikan pelaksanaan program :

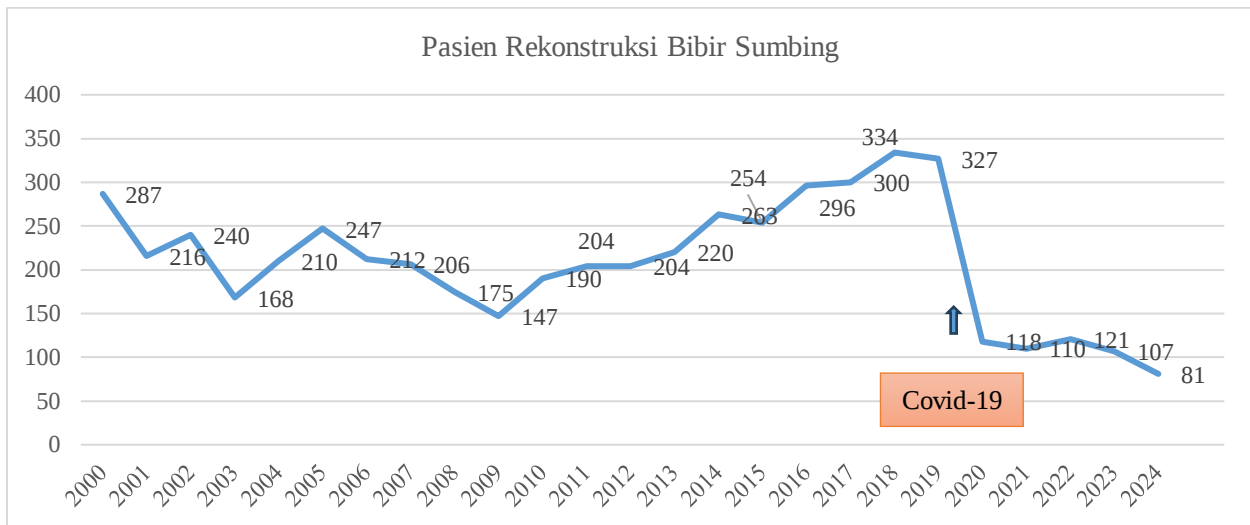
- 1) Keberhasilan pelaksanaan operasi rekonstruksi bibir sumbing
- 2) Memberikan edukasi pemberian ASI atau susu
- 3) Meminimalkan komplikasi pasca operasi seperti perdarahan, infeksi dan tersumbatnya jalan nafas
- 4) Menjalankan *Clinical Pathway* bibir sumbing
- 5) Kepuasan orang tua terhadap layanan yang diberikan

BAB 4

HASIL INOVASI KEGIATAN

Jumlah operasi rekonstruksi bibir sumbing

Operasi rekonstruksi bibir sumbing telah dilakukan Rumah Sakit Premier Surabaya dengan Yayasan Surabaya Cleft Lip and Palate Center sebanyak 5,237 operasi sejak tahun 2000 hingga 2024. Rata-rata operasi rekonstruksi dilakukan 209 setiap tahun dengan jumlah operasi terbanyak pada tahun 2018 sebanyak 334 operasi dan jumlah operasi paling sedikit pada tahun 2024 yaitu 81 operasi. Hal ini dapat dilihat seperti data berikut:



Gambar 4.1 Data jumlah pasien rekonstruksi bibir sumbing
(Sumber: Data diolah dari laporan Rekam Medis)

Dari data diatas terlihat bahwa sejak tahun 2020 jumlah operasi rekonstruksi bibir sumbing cenderung menurun, hal ini disebabkan antara lain:

1. Kebijakan membatasi operasi saat epidemi Covid-19.
2. Banyaknya Yayasan sejenis yang juga melakukan operasi gratis bibir sumbing.

Hingga sekarang jumlah pasien operasi rekonstruksi bibir sumbing belum kembali seperti rata-rata jumlah pasien operasi.

Media informasi program bibir sumbing

1. Tersedianya media informasi yang adekuat

Media informasi merupakan segala sesuatu yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada penerima informasi yang membutuhkan baik pasien, keluarga maupun masyarakat.

Media informasi yang disediakan berupa *leaflet*, *standing banner* dan unggahan pada Instagram Rumah Sakit Premier Surabaya. Media informasi ini selalu tersedia di *Customer Service*, ruang tunggu klinik rawat jalan, ruang pendaftaran dan ruang pembayaran. Hal ini terlihat sebagai berikut:



Gambar 4.2 Leaflet Layanan Rekonstruksi Bibir Sumbing

Dengan adanya media informasi ini diharapkan:

- 1) Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai prosedur berobat dan jenis layanan yang tersedia terkait program.
 - 2) Memastikan pembiayaan agar masyarakat yang membutuhkan dapat terjangkau melalui program operasi rekonstruksi bibir sumbing ini.
2. Bakti sosial bibir sumbing

Kegiatan bakti sosial bibir sumbing ini dilakukan dengan kerjasama antara RS Premier Surabaya, Yayasan Surabaya Cleft Lip and Palate Center dan Kick Andy Foundation. Bakti sosial ini dilakukan di RS Premier Surabaya dengan jumlah pasien yang banyak dengan peliputan media Kick Andy Foundation dan Metro TV. Bakti sosial ini sudah dilakukan 3 (tiga) kali yaitu :

1. Tanggal 16-17 November 2017
2. Tanggal 5-7 November 2019
3. Tanggal 17-19 Juli 2025

Link sebagai berikut https://youtu.be/1BOatdA_Ru8?si=yKVHmWyYFe1pkhOT



Gambar 4.3 Foto-foto dokumentasi Bakti Sosial Bibir Sumbing 17-19 Juli 2025

Key Performance Indicator

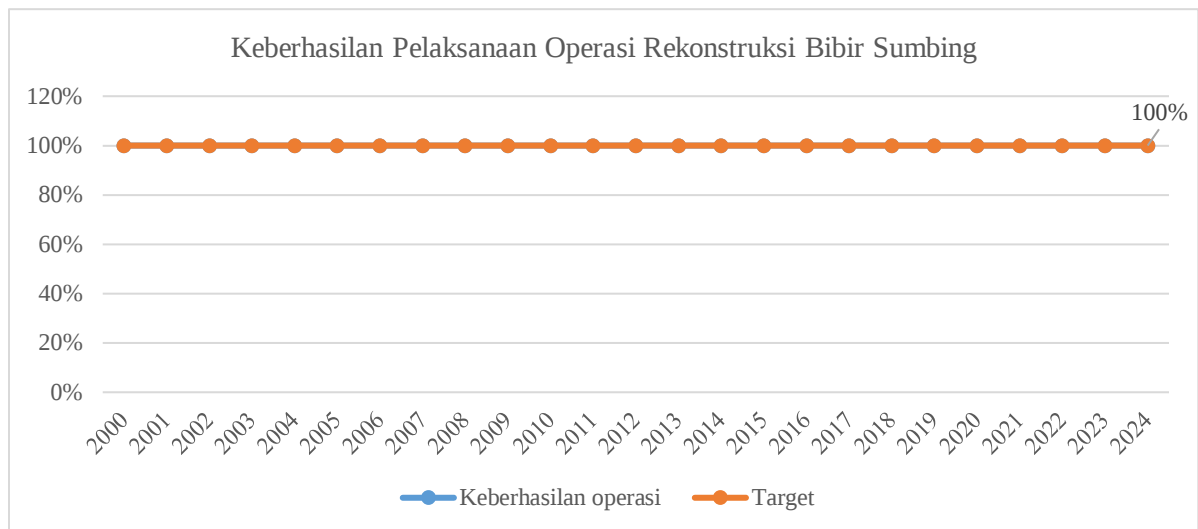
1. Keberhasilan pelaksanaan operasi rekonstruksi bibir sumbing

Keberhasilan pelaksanaan operasi rekonstruksi didefinisikan sebagai tidak adanya kegagalan operasi rekonstruksi bibir sumbing. Kegagalan operasi rekonstruksi bibir sumbing dapat terjadi karena:

- 1) Skrining pasien yang tidak adekuat, dimana pasien mengalami Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA) tetapi tetap lolos skrining sehingga pasien tidak jadi dilakukan operasi.

- 2) Sumber daya tenaga medis, peralatan dan obat-obatan tidak ada sehingga operasi rekonstruksi bibir sumbing gagal dilakukan.

Numerator keberhasilan pelaksanaan operasi rekonstruksi bibir sumbing yaitu jumlah pasien bibir sumbing yang dilakukan operasi sedangkan denominatornya adalah jumlah seluruh pasien bibir sumbing yang direncanakan operasi rekonstruksi. Ditargetkan bahwa tidak ada kejadian kegagalan operasi rekonstruksi bibir sumbing. Hasilnya adalah sebagai berikut:



Gambar 4.4 Grafik Keberhasilan Pelaksanaan Operasi Rekonstruksi Bibir Sumbing
(Sumber : Data diolah dari laporan kamar operasi)

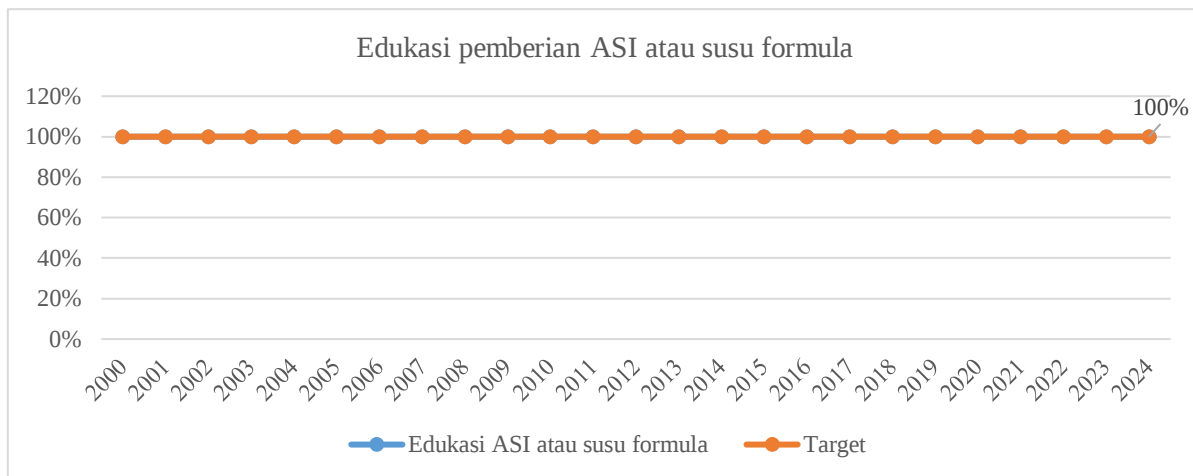
Dari gambar diatas terlihat bahwa keberhasilan pelaksanaan operasi rekonstruksi bibir sumbing sebesar 100%. Hal ini didukung dengan skrining yang adekuat dan selalu tersedianya sumber daya tenaga medis, peralatan maupun obat yang diperlukan dalam operasi rekonstruksi bibir sumbing.

2. Edukasi pemberian ASI atau susu formula

Edukasi pemberian ASI atau susu formula didefinisikan sebagai proses pembelajaran oleh perawat ruangan kepada orang tua pasien terkait pemberian ASI atau susu formula secara tepat dan benar. Dikatakan telah dilakukan edukasi :

- 1) Perawat melakukan edukasi tersebut dengan bukti tandatangan perawat dan orang tua pada lembar formulir edukasi.
- 2) Orang tua dapat melakukan pemberian ASI atau susu formula dengan cara yang yang tepat dan benar.

Numerator dari edukasi pemberian ASI atau susu formula adalah jumlah orang tua pasien bibir sumbing yang dilakukan edukasi dan dapat melakukan dengan cara yang tepat dan benar oleh perawat sedangkan denominatornya adalah jumlah seluruh pasien bibir sumbing yang dilakukan operasi rekonstruksi. Ditargetkan bahwa semua orang tua pasien yang dilakukan operasi rekonstruksi bibir sumbing telah dilakukan edukasi dan dapat melakukan dengan cara yang tepat dan benar. Hasil edukasi pemberian ASI atau susu formula adalah sebagai berikut:



Gambar 4.5 Grafik Edukasi pemberian ASI atau susu formula
(Sumber : Data diolah dari laporan *Incident Report* Rumah Sakit Premier Surabaya)

Dari gambar diatas terlihat bahwa edukasi pemberian ASI atau susu formula adalah sebesar 100%. Hal ini tidak berhenti dalam pemberian dan kemampuan orang tua melakukan pemberian ASI atau susu formula dengan cara yang tepat dan benar namun juga dilakukan monitoring kejadian pasien mengalami tersedak ASI atau susu formula dan cara penanganannya.

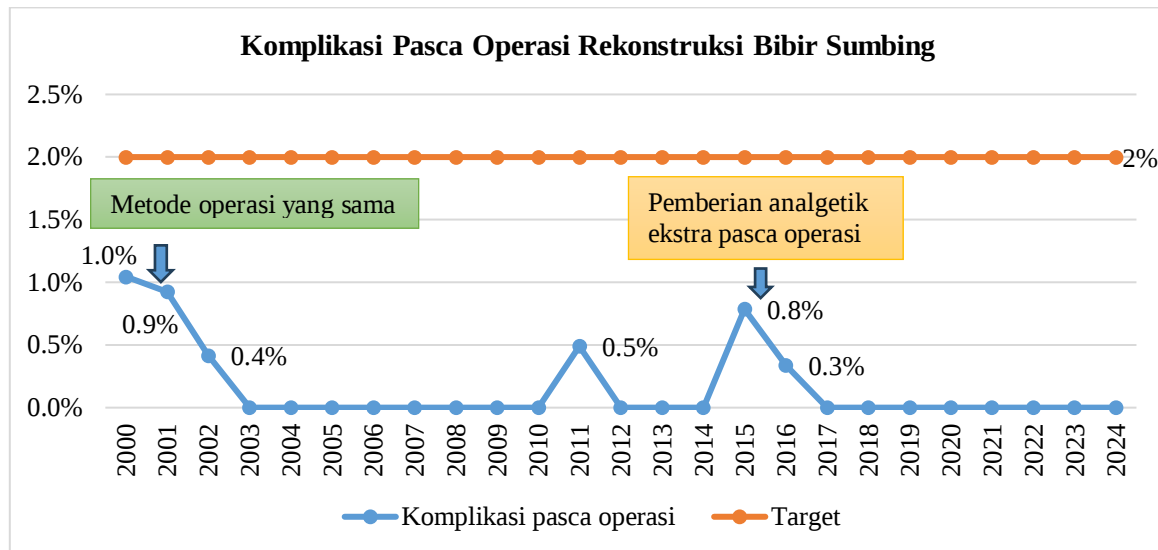
3. Komplikasi pasca operasi rekonstruksi bibir sumbing

Komplikasi pasca operasi rekonstruksi bibir sumbing adalah kejadian yang tidak diinginkan atau masalah yang timbul setelah operasi rekonstruksi bibir sumbing, hal ini dapat berupa:

- 1) Infeksi, dapat berupa infeksi telinga, tenggorokan, saluran nafas atas atau paru-paru.
- 2) Perdarahan daerah operasi
- 3) Aspirasi atau tersumbatnya jalan nafas

Numerator dari komplikasi pasca operasi bibir sumbing adalah jumlah pasien bibir sumbing yang mengalami komplikasi seperti infeksi, perdarahan atau aspirasi sedangkan denominatornya adalah jumlah seluruh pasien bibir sumbing yang dilakukan operasi

rekonstruksi. Ditargetkan bahwa komplikasi pasca operasi rekonstruksi bibir sumbing yaitu dibawah 1%. Hasil edukasi pemberian ASI atau susu formula adalah sebagai berikut:



Gambar 4.6 Grafik Komplikasi pasca operasi rekonstruksi bibir sumbing
(Sumber : Data diolah dari laporan *Incident Report* Rumah Sakit Premier Surabaya)

Dari gambar diatas terlihat bahwa komplikasi pasca operasi bibir sumbing dan langit tertinggi pada tahun 2000 sebesar 1% dimana terdapat 3 pasien, sedangkan pada tahun lainnya dimana komplikasi bervariasi persentasenya terdapat 1-2 pasien. Semua pasien yang mengalami komplikasi segera berupa perdarahan pasca operasi rekonstruksi langit ditemukan saat observasi di ruang pulih sadar. Perdarahan segera setelah operasi dapat terjadi karena:

- 1) Jenis metode operasi yang dipakai (Von Langenback, Pushback Two or Four Flap dan Furlow's double opposing Z-plasty (DOZ)).
- 2) Faktor pasien :
 - a. Pasien mulai sadar dan menangis keras dimana terjadi peningkatan tekanan pembuluh darah daerah operasi yang melepaskan gumpalan darah daerah operasi.
 - b. Penyakit pada pasien seperti gangguan hemostasis.

Upaya yang dilakukan untuk menurunkan kejadian perdarahan pasca operasi yaitu:

- 1) Menggunakan metode operasi rekonstruksi langit Pushback Two or Four Flap.
- 2) Pasien pasca operasi agar lebih tenang diberikan obat analgetik ekstra segera setelah operasi.

4. Audit Klinis *Clinical Pathway* bibir sumbing

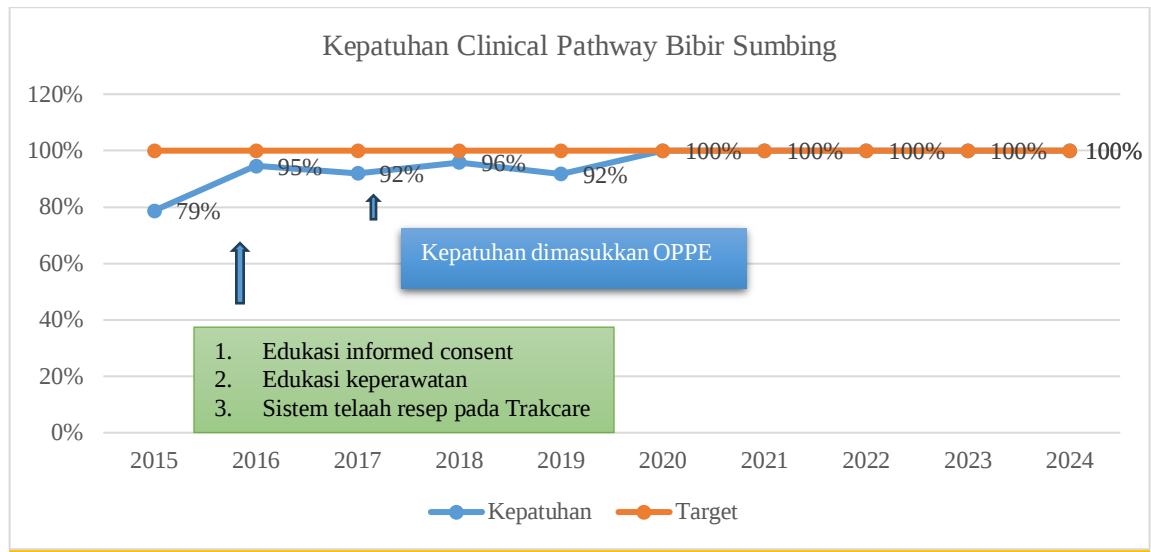
Audit Klinis adalah sebuah kegiatan peningkatan mutu proses dan keluaran (*output*) dari pelayanan klinis (*clinical care*). Kegiatan dilakukan dalam bentuk telaah sistematis terhadap pelayanan medis yang telah diberikan dibandingkan dengan kriteria dan standar yang dinyatakan secara eksplisit dan diikuti dengan upaya perbaikan (NICE, 2002). Tujuan melakukan audit klinis adalah menilai kepatuhan terhadap Panduan Praktik Klinis (PPK) atau *clinical pathway* dan menilai *outcome* pelayanan sehingga mengurangi variasi pelayanan.

1) Kepatuhan *Clinical Pathway* bibir sumbing

Kepatuhan yang dinilai adalah:

- a. Medis
 - a) Asesmen medis
 - b) Laboratorium
 - c) *Informed consent*
 - d) Analgetik
- b. Keperawatan
 - a) Asesmen keperawatan
 - b) Diagnosis keperawatan
 - c) Edukasi keperawatan
 - d) Tatalaksana intervensi keperawatan
 - e) Monitoring keperawatan
- c. Gizi
 - a) Asesmen gizi
 - b) Edukasi dan konseling gizi
 - c) Tatalaksana/ intervensi gizi
 - d) Monitoring gizi
- d. Farmasi
 - a) Telaah resep dan rekonsiliasi obat
 - b) Edukasi farmasi
 - c) Monitoring farmasi

Hasil dari audit klinis *clinical pathway* bibir sumbing sebagai berikut:



Gambar 4.7 Grafik Komplikasi pasca operasi rekonstruksi bibir sumbing
(Sumber : Data diolah dari Laporan Audit Klinis Tahun 2015 – 2024)

Dari data diatas terlihat bahwa *Clinical Pathway* bibir sumbing dimulai sejak 2015 hingga sekarang dengan kepatuhan pada tahun terendah pada tahun 2015 yaitu 79% dan tertinggi tahun 2020 hingga sekarang yaitu 100%. Faktor yang menyebabkan kepatuhan tidak mencapai target yaitu:

- a. *Informed consent* belum lengkap.
- b. Diagnosis keperawatan belum tepat.
- c. Telaah resep farmasi belum konsisten dilakukan.

Upaya yang dilakukan dalam memperbaiki kepatuhan yaitu:

- a. *Informed consent* belum lengkap.
 - a) Perawat dan dokter umum ruangan membantu mengingatkan DPJP dalam kelengkapan pengisian *informed consent*.
 - b) Membuat lampiran informasi surat persetujuan tindakan kedokteran operasi bibir sumbing.
 - c) Kelengkapan pengisian rekam medis menjadi bagian dari Penilaian Kinerja Profesi Berkelanjutan.
- b. Diagnosis keperawatan belum tepat.
Dilakukan edukasi setiap tahun mengenai ketepatan penggunaan diagnosis oleh Tim Edukasi Keperawatan.

- c. Telaah resep farmasi belum konsisten dilakukan.

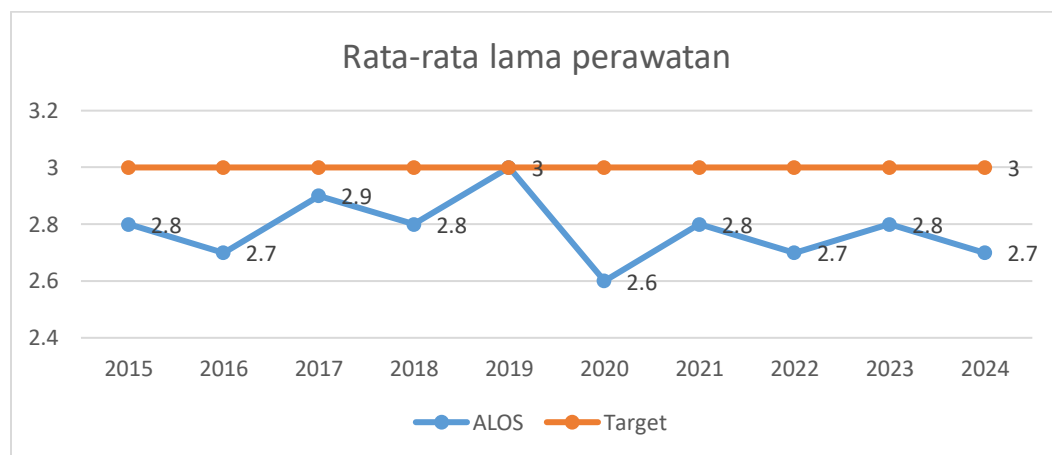
Membuatkan sistem pada rekam medis elektronik (Trakcare) agar farmasi mudah dalam melakukan telaah resep.

2) *Outcome* operasi rekonstruksi bibir sumbing

Outcome dimaksudkan sebagai hasil atau dampak dari penggunaan *Clinical Pathway* bibir sumbing dalam layanan pasien yang dilakukan operasi rekonstruksi bibir sumbing. Yang diukur dalam hal ini adalah:

- a. Rata-rata lama hari rawat dengan target 3 hari.

Rata-rata lama hari rawat dapat dilihat pada gambar berikut:

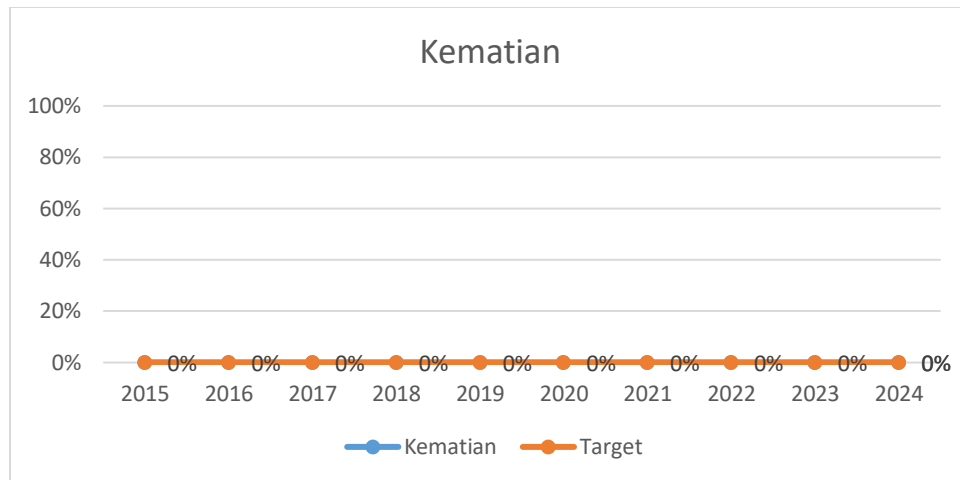


Gambar 4.8 Grafik Rata-rata lama hari rawat operasi rekonstruksi bibir sumbing
(Sumber : Data diolah dari Laporan Audit Klinis Tahun 2015 – 2024)

Dari gambar diatas tampak bahwa rata-rata lama hari rawat masih dibawah 3 hari. Jadi sesuai dengan target yang diharapkan.

- b. Kematian dengan target 0%.

Kematian pada pelayanan operasi rekonstruksi bibir sumbing sebagai berikut:



Gambar 4.9 Grafik angka kematian operasi rekonstruksi bibir sumbing
(Sumber : Data diolah dari Laporan Audit Klinis Tahun 2015 – 2024)

Dari gambar diatas terlihat bahwa kematian pada pelayanan pasien operasi rekonstruksi bibir sumbing yaitu 0% sesuai dengan target yang diharapkan.

5. Kepuasan orang tua terhadap layanan yang diberikan

Kepuasan orang tua terhadap layanan yang diberikan didefinisikan sebagai perasaan puas atau senang dari orang tua pasien setelah menerima pelayanan kesehatan yang timbul setelah membandingkan pengalaman dan harapan orang tua pasien. Kepuasan orang tua dilakukan dengan melakukan pengisian survey kepuasan pelanggan pada pertanyaan ‘bagaimana kesan anda secara umum terhadap pelayanan RS Premier Surabaya’ dengan melakukan pengisian sangat baik, baik, buruk atau sangat buruk yang dikirim melalui aplikasi pesan whatsapp. Belum ada masukan dari responden khususnya keluarga pasien yang dilakukan operasi rekonstruksi bibir sumbing. Hal ini mungkin disebabkan kurangnya pemahaman teknologi dari keluarga.

Namun beberapa testimoni orang tua pasien saat Bakti Sosial maupun kunjungan ke Yayasan Surabaya Cleft Lip and Palate Center, semua dari lima keluarga yang dilakukan wawancara menyatakan sangat puas atas layanan operasi rekonstruksi bibir sumbing di Rumah Sakit Premier Surabaya.

SENYUMAN MEREKA ADALAH KEBAHAGIAAN KAMI



(Sumber : Foto dengan izin dari Yayasan Surabaya Cleft Lip and Palate Center)

Lampiran

LEMBAR PENGESAHAN

**Disetujui oleh Direktur Rumah Sakit Premier Surabaya
diajukan dalam lomba PERSI AWARD-MAKERSI AWARD 2025
pada tanggal 13 Agustus 2025**

Mengesahkan

Rumah Sakit Premier Surabaya

Direktur,

**RS Premier
Surabaya**

dr. Ariawan Wangsa Seputera, M.Kes