

Pengaruh Metode Survei Kepuasan Berbasis Web Terhadap Cakupan Responden Survei Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Wahyu Tutuko Bojonegoro

Akhmad Zainul Arifin¹, Istiqlal Fithri¹, Reza Rimbi Ayu Yorensna¹, Sisme Putri Utami¹, Alif Helmi Afrissa¹

1) Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Stikes Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRAK

Survei kepuasan pasien masih banyak menggunakan manual dengan menyebarkan kuesioner. Hal ini bisa digunakan secara mudah dan dapat digunakan oleh semua orang. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, survei kepuasan pasien di unit rawat inap di bulan Mei, Juni dan Juli setiap bulan yang mengisi ada 50 responden. Dengan total kuesioner 100 kuesioner yang disebar setiap bulan. Masalah ini karena kuesioner yang diserahkan kepada pasien yang akan pulang dan dimana perawat tidak mengetahui pasien sudah mengisi atau belum. Dengan adanya survei kepuasan pasien berbasis web diterapkan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro akan meningkatkan data survei kepuasan pasien dan untuk mengembangkan kualitas pelayanan rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh metode survei kepuasan berbasis web terhadap cakupan responden survei kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro.

Desain penelitian ini menggunakan metode *pre-experimental, one group pretest-posttest design* dengan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah 1 karyawan survei kepuasan pasien dan 135 pasien rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro. *Sampling* menggunakan *simple random sampling* dan diambil sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan dan menggunakan wawancara dan kuesioner. Uji persyaratan analisis yaitu *uji Wilcoxon*.

Penelitian survei kepuasan di unit rawat inap sebelum adanya web yaitu sebanyak 53 responden (53%). Survei kepuasan di unit rawat inap sesudah adanya web yaitu sebanyak 100 responden (100%). Hasil pengujian statistik diperoleh hasil ada pengaruh dengan nilai signifikan (0,000).

Melihat hasil penelitian maka perlu adanya penggunaan survei kepuasan pasien berbasis web terhadap cakupan responden rawat inap agar dapat meningkatkan data survei dan mengembangkan pelayanan rumah sakit

Kata Kunci: Survei Kepuasan Pasien, Cakupan Responden

LATAR BELAKANG

Survei kepuasan pelanggan artinya kepiasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan. Seperti survei kepuasan pasien di rawat inap yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro masih menggunakan survei manual, dikarenakan survei kepuasan secara manual bisa digunakan oleh banyak orang dengan mudah. Sehingga sampai sekarang

kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro masih menggunakan secara manual. Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro juga mempunyai layanan lewat ponsel dan kotak saran, jika pasien ingin memberikan kritik dan saran untuk rumah sakit. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit untuk kepuasan pelanggan rawat inap yaitu $\geq 90\%$. Bila ditemukan standar pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pelanggan berada $\leq 90\%$, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan belum bisa memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit. Jumlah pasien rawat inap yang

datang rata-rata 135 dan yang diambil untuk mengisi kuesioner sebanyak 50 responden setiap bulan. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit untuk kepuasan pelanggan rawat inap yaitu $\geq 90\%$ jumlah total pasien yang disurvei minimal 50 dengan frekuensi pengumpulan data selama satu bulan. Pelaksanaan survei kepuasan mencapai standar minimal. Kuesioner akan diserahkan ketika pasien akan pulang dimana petugas tidak mengetahui apakah pasien sudah mengisi atau belum. Dengan adanya survei kepuasan berbasis *web* diterapkan Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro meningkatkan data survei kepuasan pasien dan untuk mengembangkan kualitas pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu peneliti akan menganalisis apakah adanya *web* dengan jumlah responden terhadap pasien.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *Pre-Experimental, One Group Pretest-Posttest Design*. Menurut Sugiyono (2016) Metode penelitian eksperimen merupakan metode percobaan untuk mempelajari pengaruh dari variabel yang lain, melalui uji coba dalam kondisi khusus yang sengaja diciptakan.

2. Populasi dan Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 orang untuk karyawan bagian survei kepuasan (*total sampling*) dan 100 pasien rawat inap (*simple random sampling*).

3. Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti adalah survei kepuasan berbasis *web* sebagai variabel X, dan cakupan responden rawat inap sebagai variabel Y.

4. Definisi Operasional

Suatu upaya untuk melihat tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan harapan dan kebutuhannya. Kegiatan menerjemahkan hasil analisis kedalam perangkat lunak. Jumlah pasien yang mengisi survei kepuasan.

5. Instrument Penelitian

Instrument penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data adalah menggunakan pedoman wawancara,

observasi dan pedoman kuesioner

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji *Wilcoxon* untuk menguji perbedaan dua buah data yang berpasangan, maka jumlah sampel datanya selalu sama banyaknya yaitu 100 sampel.

7. Etika Penelitian

Etika penelitian meliputi *informed consent* (lembar persetujuan), *anonymity* (tanpa nama), *confidentiality* (kerahasiaan).

HASIL

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro

Cikal bakal lahan Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro adalah tanah asrama rumah dinas yang sudah tidak ditempati oleh Pejabat Utama Polwil Bojonegoro yang berada di Jl. Panglima Sudirman No. 168-169 Bojonegoro. Tanggal 3 Mei 2002 diresmikan oleh Kapolri Jendral Polisi Drs. Da'i Bachtiar sebagai Tempat Perawatan Sementara (TPS) dengan nama Wahyu Tutuko. Tahun 2006 berdasarkan Keputusan Kapolri No. Pol : KEP/01/II/2006, tanggal 9 Februari 2006 berubah status menjadi RS. Bhayangkara Wahyu Tutuko dan terakreditasi dengan status lulus tingkat madya. Berdasarkan Keputusan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor: KEP/158/11/2018, tanggal 9 Februari 2018 berubah status menjadi Tingkat. III. Tanggal 10 Desember 2019 diresmikan oleh Kabiddokkes Polda Jatim yang gedung baru IGD dan rawat inap.

2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro

Pelaksanaan survei kepuasan pasien di rumah sakit dilakukan dengan menyebarkan survei kepuasan pasien berupa kuesioner dari perawat kepada pasien yang diperbolehkan pulang oleh dokter. Untuk mengisinya perawat memberikan kepada pasien berupa kertas kuesioner. Perawat menunggu pasien untuk mengisi kuesioner dan ada juga perawat hanya memberikan kuesioner dan diambil setelah pasien sudah pulang. Penyebaran kuesioner sebanyak 100 kuesioner setiap bulan dilakukan oleh perawat. Namun yang didapatkan setelah

penyebaran kuesioner sebanyak 100 setiap bulan, yang mengisi hanya 53 pasien dengan rata-rata pasien rawat inap sebanyak 135 pasien.

Dapat disimpulkan bahwa masih banyak pasien yang belum mengisi kuesioner survei kepuasan secara manual.

3. Cakupan Responden Survei Kepuasan Pasien Sebelum Adanya Web di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro

Distribusi data responden survei kepuasan sebelum adanya web di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro tahun 2020, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebar rumah sakit sebanyak 100 kuesioner, dan yang diisi sebanyak 53 oleh responden dan yang tidak mengisi sebanyak 47 responden.

4. Perancangan Sistem Survei Kepuasan Berbasis Web di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro

Berikut adalah tahap-tahap dari pembuatan web yang harus dilakukan:

- 1) Analisis kebutuhan
Peneliti melakukan wawancara analisis kebutuhan kepada salah satu pegawai untuk mengumpulkan data-data yang akan digunakan untuk pembuatan aplikasi yang akan digunakan oleh pihak rumah sakit agar sesuai dengan apa yang diharapkan.
- 2) Perancangan web
Perancangan web dilakukan dengan menginstal website pada hosting. Hosting merupakan sebuah space atau tempat penyimpanan data sebuah blog atau website di internet yang memungkinkan data tersebut bisa diakses secara online dan dilihat oleh semua orang dari seluruh dunia. Domain adalah alamat sebuah situs berupa (.com/net/.org) dll, mempunyai fungsi untuk mengidentifikasi alamat (IP address) sebuah server computer (hosting).
- 3) Setting website
Settingan website terdiri dari mendesain website, membuat postingan dan membuat pages untuk website sebagai berikut:

(1)



Gambar 5.2 Login pada dashboard



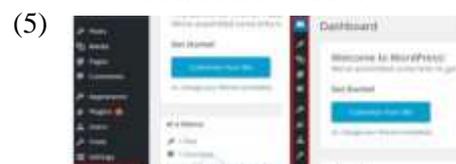
Gambar 5.3 Tampilan dashboard website



Gambar 5.4 Setiingan tampilan dashboard



Gambar 5.5 Mengubah tampilan warna dashboard website



Gambar 5.6 Collapse menu



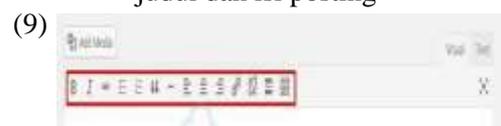
Gambar 5.7 sreen option



Gambar 5.8 Penambahan pos baru



Gambar 5.9 Halaman untuk menulis judul dan isi posting



Gambar 5.10 Opsi memperindah tulisan



Gambar 5.11 Penambahan konten untuk gambar dan video



Gambar 5.12 Penyesuaian ukuran, title pada gambar



Gambar 5.13 Pengelompokan tulisan ke dalam kategori



Gambar 5.14 Tags ditambahkan dalam postingan



Gambar 5.16 Publish sebuah postingan



Gambar 5.17 Membuat pages



Gambar 5.18 Menemukan konten yang pernah di upload



Gambar 5.19 Menambah konten gambar



Gambar 5.20 Menambah keterangan gambar



Gambar 5.21 Mengedit gambar

5. Cakupan Responden Survei Kepuasan Pasien Sesudah Adanya Web di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro

Distribusi data responden survei kepuasan sesudah adanya web di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro tahun 2020, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebar rumah sakit sebanyak 100 kuesioner, dan yang diisi sebanyak 100 oleh responden yang tidak mengisi tidak ada.

6. Pengaruh Penggunaan Survei Kepuasan Berbasis Web Terhadap Cakupan Respondern Survei Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro

Pada tabel 5.5 apabila nilai signifikansi <0.05 maka hipotesis diterima, dan jika nilai signifikansi >0.05 maka hipotesis ditolak. Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi atau nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0.000. maka hipotesis diterima atau terdapat pengaruh survei kepuasan berbasis web terhadap cakupan responden survei kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro.

PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro

Pelaksanaan survei kepuasan pasien rawat inap sebelum adanya web di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro dilakukan setiap hari jika ada pasien yang diperbolehkan pulang oleh dokter. Pasien akan diberikan lembar kuesioner oleh perawat. Untuk mendapatkan hasil kuesioner, perawat menunggu pasien selesai mengisi lembar kuesioner, ada juga hanya diberi dan diambil setelah pasien meninggalkan ruang rawat inap. Survei yang dilakukan ini adalah menyebarkan kuesioner sebanyak 100 lembar kuesioner. Dilakukan setiap bulan, lalu dikumpulkan setiap bulan dan dilaporkan keatas.

Berdasarkan pernyataan diatas,

pelaksanaan survei kepuasan rawat inap sebelum adanya *web* sudah sesuai dengan MENKES No. 129/Menkes/SK/II/2008, tetapi untuk mendapat standar $\geq 90\%$ masih kurang maksimal karena pengisian survei kepuasan masih dibawah $\leq 90\%$.

2. Cakupan Responden Survei Kepuasan Pasien Sebelum Adanya Web di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro

Berdasarkan hasil kuesioner survei kepuasan pasien rawat inap sebelum adanya *web* sudah mencapai minimal pengisian survei kepuasan yaitu 53 responden. Terdiri dari 26 berjenis kelamin perempuan dan 27 berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan usia banyak diisi 26-35 tahun. Dan berdasarkan lama menginap banyak diisi 3-6 hari.

Menurut Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal kepuasan pelanggan rawat inap yaitu $\geq 90\%$ jumlah total pasien yang disurvei minimal 50 pasien.

Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa survei kepuasan pasien sebelum adanya *web* sudah mencapai jumlah total minimal pasien tetapi belum memenuhi standar $>90\%$. Dan cakupan responden survei kepuasan sebelum adanya *web* yang mengisi didominasi berjenis laki-laki, dengan berdasarkan usia 26-35 tahun dengan lama menginap 3-6 hari.

3. Perancangan Sistem Survei Kepuasan Berbasis Web di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro

Perancangan website dilakukan dengan tahap yaitu melakukan analisis kebutuhan kepada petugas survei kepuasan di rumah sakit kemudian melakukan pembelian *hosting, domain* untuk kemudian menginstal *website*. Selanjutnya membuat konten dengan membuat desain, membuat postingan dan membuat *pages*.

Menurut Bekti (2015) menyimpulkan *website* kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan halana, adapun komponen utama membuat *website* adalah pembelian *hosting, domain* dan

menginstal *website*. Selanjutnya membuat konten untuk menampilkan konten dan membuat desain *website* yang diinginkan.

Jadi bisa disimpulkan bahwa perancangan sistem survei kepuasan berbasis *web* di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro.

4. Cakupan Responden Survei Kepuasan Pasien Sesudah Adanya Web di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro

Berdasarkan hasil kuesioner survei kepuasan pasien rawat inap sesudah adanya *web* sudah mencapai minimal pengisian survei kepuasan yaitu 100 responden. Terdiri dari 49 berjenis kelamin perempuan dan 51 berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan usia banyak diisi 17-25 tahun. Dan berdasarkan lama menginap banyak diisi kurang dari 3 hari.

Menurut Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal kepuasan pelanggan rawat inap yaitu $\geq 90\%$ jumlah total pasien yang disurvei minimal 50 pasien.

Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa survei kepuasan pasien sesudah adanya *web* sudah mencapai jumlah total minimal pasien dan sudah memenuhi standar $\geq 90\%$. Dan cakupan responden survei kepuasan sesudah adanya *web* yang mengisi didominasi berjenis laki-laki dengan berdasarkan usia 17-25 tahun dengan lama menginap kurang dari 3 hari.

5. Pengaruh Penggunaan Survei Kepuasan Berbasis Web Terhadap Cakupan Responden Survei Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro

Berdasarkan hasil analisis melalui uji *Wilcoxon* dijelaskan bahwa hipotesis diterima atau ada pengaruh survei kepuasan di unit rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro. Hasil pengisian sebelum adanya *web* berjumlah 53 responden dan pengisian sesudah adanya *web* berjumlah 100 responden. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit kepuasan pelanggan rawat inap yaitu $\geq 90\%$ jumlah minimal pasien yang disurvei minimal 50 responden dengan frekuensi pengumpulan data selama satu bulan.

Berdasarkan fakta dan teori dapat disimpulkan bahwa survei kepuasan sangat diperlukan untuk mengetahui faktor untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu contohnya penggunaan survei kepuasan berbasis *web* di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Wahyu Tutuko Bojonegoro.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiyono, Jati, S. P. dan Musthofa, S. B. (2015). Posisi Stakeholder dan Strategi Advokasi KIBBLA Kabupaten/Kota di Jawa Tengah, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 13(3): 126-132.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain* (Vol. 94). New York: McGraw-hill.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21-46.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 3 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Indonesia
- MULYONO, T. (2002). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Budi Rahayu Pekalongan* (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Nasution, M. N. (2001). *Manajemen mutu terpadu (total quality management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Neri, R. A., Lestari, Y., & Yetti, H. (2018). Analisis Pelaksanaan Sasaran Keselamatan Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariaman. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 48-55.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing 14th edition*. New Jearsey: Pearson Education Inc.
- Kotler, P., & Wasana, J. (1994). *Manajemen pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Penerbit Erlangga.
- RI, D. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik.
- Riadi, E. (2016). *Statistika penelitian (analisis manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta: Andi.
- Setiawan Cionander, R.E.Y.N.O.L.D., (2016). *Evaluasi Fungsi - Fungsi Saluran Distribusi Pada PT. GOLDIE* (Doctoral dissertation).
- Sofiyana, D. A., & Yusuf, E. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Klien di Ruang Rawat Inap Marwa Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Bojonegoro. *Jurnal Hospital Science*, 1(1).
- Supatmi, M. E., Nimran, U., & Utami, H. N. (2013). Pengaruh pelatihan, kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan dan kinerja karyawan. *Profit. Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1).
- Suryadarma, D., & Sumarto, S. (2011). Survey of recent developments. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, 47(2), 155-181.
- Suryawati, C. 2004. Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7(04).
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran, edisi kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality and Satisfaction Edisi Kedua*. Yogyakarta: CV Andi. UU No. 44 Tahun 2009. *Rumah Sakit*. Jakarta: Sekretaris Negara