

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi pada pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya terdapat beberapa faktor atau penyebab yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya sebagai berikut :

A. *Tangible* (berwujud / nyata)

1. Mesin printer yang *error* saat digunakan
2. Tidak tersedianya jaringan internet (*wifi*) untuk pasien

B. *Responsivness* (*cepat tanggap*)

1. Alur pelayanan yang sulit dimengerti
2. Jam kedatangan dokter tidak sesuai dengan jadwal jam poli

C. *Emphaty* (empati)

1. Petugas yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan

4.3 Penentuan Prioritas Masalah

Dari identifikasi penyebab masalah dapat ditentukan prioritas masalah yaitu mesin printer yang *error* saat digunakan. Tidak tersedianya jaringan internet (*wifi*) untuk pasien, alur pelayanan yang sulit dimengerti, jam kedatangan dokter yang tidak sesuai dengan jadwal jam poli, dan petugas yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan. Prioritas masalah ini digunakan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran di unit rawat jalan pada Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya. Berdasarkan beberapa identifikasi masalah diatas untuk menentukan prioritas masalah menggunakan Metode *Urgent, Seriousness, and Growth* (USG). Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Urgency* atau urgensi, yaitu dilihat dari tersedianya waktu mendesak atau tidak masalah tersebut diselesaikan.
2. *Seriousness* atau tingkat keseriusan dari masalah, yakni dengan melihat dampak tersebut terhadap produktifitas kerja, pengaruh terhadap keberhasilan, membahayakan system atau tidak.
3. *Growth* atau tingkat perkembangan masalah yakni apakah masalah tersebut berkembang sedemikian rupa sehingga sulit untuk dicegah.

Metode USG merupakan salah satu cara menetapkan urutan prioritas masalah dengan metode teknik *scoring*. Berikut adalah hasil prioritas masalah menggunakan metode USG.

Tabel 4.1 Keterangan Pemberian Skor USG

SKOR	KETERANGAN
1	Sangat Penting
2	Penting
3	Netral
4	Tidak Penting
5	Sangat Tidak Penting

Tabel diatas merupakan tabel keterangan pemberian skor terhadap masalah yang ada. Tabel ini bertujuan untuk mengukur nilai seberapa penting masalah tersebut bagi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya. Adapun perhitungan prioritas masalah pada setiap aspek sebagai berikut :

Tabel 4.2 Perhitungan Skor Aspek *Tangible* (berwujud/nyata)

NO	Aspek <i>Tangible</i>	U	S	G	UxSxG	Rangking
	Pernyataan Masalah					
Petugas 1						
1	Mesin printer yang error saat digunakan	2	2	3	12	5
2	Tidak tersedianya <i>wifi</i> untuk pasien	5	5	5	125	1
Petugas 2						
1	Mesin printer yang error saat digunakan	4	4	4	64	3
2	Tidak tersedianya <i>wifi</i> untuk pasien	3	3	3	27	5
Petugas 3						
1	Mesin printer yang error saat digunakan	4	4	4	64	3
2	Tidak tersedianya <i>wifi</i> untuk pasien	5	5	5	125	1
Petugas 4						
1	Mesin printer yang error saat digunakan	3	3	3	27	5

NO	Aspek <i>Tangible</i>	U	S	G	UxSxG	Rangking
	Pernyataan Masalah					
2	Tidak tersedianya <i>wifi</i> untuk pasien	5	5	5	125	1
Petugas 5						
1	Mesin printer yang error saat digunakan	4	3	3	36	4
2	Tidak tersedianya <i>wifi</i> untuk pasien	5	5	5	125	1
Petugas 6						
1	Mesin printer yang error saat digunakan	3	4	3	36	4
2	Tidak tersedianya <i>wifi</i> untuk pasien	4	5	5	100	2

Nilai rangking :

- a. 1-30 = 5 d. 93-122 = 2
 a. 31-61 = 4 e. ≥ 122 = 1
 b. 62-92 = 3

Rata – rata nilai rangking pernyataan masalah :

Tabel 4.3 Nilai Rangking Pernyataan Masalah Aspek *Tangible*

NO	Pernyataan Masalah	Jumlah Petugas						Rata - rata	Rangking
		1	2	3	4	5	6		
1	Mesin printer yang error saat digunakan	12	64	64	27	36	36	40	4
2	Tidak tersedianya <i>wifi</i> untuk pasien	125	27	125	125	125	100	104	2

Berdasarkan hasil rata rata nilai tersebut bisa disimpulkan bahwa dari aspek *Tangible* (berwujud/nyata) diketahui bahwa masalah terbesar yakni tidak tersedianya jaringan internet (*wifi*) untuk pasien melakukan pendaftaran *online* dengan rangking 2.

Tabel 4.4 Perhitungan Skor Aspek *Responsivness* (cepat tanggap)

NO	Aspek <i>Responsivness</i>	U	S	G	UxSxG	Rangking
	Pernyataan Masalah					
Petugas 1						
1	Alur pelayanan yang sulit dimengerti	3	2	4	24	5
2	Jam kedatangan dokter tidak sesuai dengan jadwal jam poli	4	4	5	80	3
Petugas 2						
1	Alur pelayanan yang sulit dimengerti	4	4	4	64	3
2	Jam kedatangan dokter tidak sesuai dengan jadwal jam poli	3	3	3	27	5
Petugas 3						
1	Alur pelayanan yang sulit dimengerti	2	2	2	6	5
2	Jam kedatangan dokter tidak sesuai dengan jadwal jam poli	5	5	5	125	1
Petugas 4						
1	Alur pelayanan yang sulit dimengerti	2	2	2	6	5
2	Jam kedatangan dokter tidak sesuai dengan jadwal jam poli	5	5	5	125	1
Petugas 5						
1	Alur pelayanan yang sulit dimengerti	5	5	5	125	1
2	Jam kedatangan dokter tidak sesuai dengan jadwal jam poli	4	5	5	100	2
Petugas 6						
1	Alur pelayanan yang sulit dimengerti	3	3	2	18	5
2	Jam kedatangan dokter tidak sesuai dengan jadwal jam poli	5	5	5	125	1

Nilai rangking :

- b. 1-30 = 5 d. 93-122 = 2
 c. 31-61 = 4 e. ≥ 122 = 1
 d. 62-92 = 3

Rata – rata nilai rangking pernyataan masalah :

Tabel 4.5 Nilai Rangking Pernyataan Masalah Aspek *Responsivness*

NO	Pernyataan Masalah	Jumlah Petugas						Rata-rata	Rangking
		1	2	3	4	5	6		
1	Alur pelayanan yang sulit dimengerti	24	64	6	6	125	18	40	5
2	Jam kedatangan dokter tidak sesuai dengan jadwal jam poli	80	27	125	125	100	125	97	2

Berdasarkan hasil rata rata nilai tersebut bisa disimpulkan bahwa dari aspek *Responsivness* (cepat tanggap) diketahui bahwa masalah terbesar yakni Jam kedatangan dokter tidak sesuai dengan jadwal jam poli dengan rangking 2.

Tabel 4.6 Perhitungan Skor Aspek *Emphaty* (empati)

NO	Aspek <i>Emphaty</i>	U	S	G	UxSxG	Rangking
	Pernyataan Masalah					
Petugas 1						
1	Petugas yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan	3	3	5	45	4
Petugas 2						
1	Petugas yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan	4	4	4	64	3
Petugas 3						
1	Petugas yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan	2	2	2	6	5
Petugas 4						
1	Petugas yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan	4	4	4	64	3
Petugas 5						
1	Petugas yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan	5	4	4	80	3

NO	Aspek <i>Emphaty</i>	U	S	G	UxSxG	Rangking
	Pernyataan Masalah					
Petugas 6						
1	Petugas yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan	5	4	3	60	4

Nilai rangking :

- a. 1-30 = 5 d. 93-122 = 2
 b. 31-61 = 4 e. ≥ 122 = 1
 c. 62-92 = 3

Rata – rata nilai rangking pernyataan masalah :

Tabel 4.7 Nilai Rangking Pernyataan Masalah Aspek *Emphaty*

NO	Pernyataan Masalah	Jumlah Petugas						Rata – rata	Rangking
		1	2	3	4	5	6		
1	Petugas yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan	45	64	6	64	80	60	53	4

Berdasarkan hasil rata rata nilai tersebut bisa disimpulkan bahwa identifikasi masalah dari aspek *Emphaty* (empati) yakni petugas yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan mendapatkan rangking 4.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan USG dapat disimpulkan bahwa dari identifikasi masalah tersebut terdapat masalah yang paling besar hingga ke masalah yang paling kecil. Adapun hasil dari rangking identifikasi masalah yang terbesar hingga terkecil sebagai berikut.

Tabel 4.8 Hasil Prioritas Masalah

NO	Hasil Prioritas Masalah	Rangking
1	Tidak tersedianya <i>wifi</i> untuk pasien	2
2	Jam kedatangan dokter tidak sesuai dengan jadwal jam poli	2
3	Petugas yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan	4

Berdasarkan hasil prioritas masalah tersebut diketahui terdapat beberapa masalah prioritas yaitu tidak tersedianya *wifi* untuk pasien, jam kedatangan dokter tidak sesuai dengan jadwal jam poli, dan petugas yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan. Berdasarkan masalah tersebut adapun gambaran detail mengenai masalah tersebut antara lain :

1. Tidak Tersedianya Jaringan Internet (*Wifi*) Untuk Pasien

Jaringan internet atau *wifi* adalah salah satu elemen yang mendukung terhadap kepuasan pasien, meskipun bukan faktor utama namun tersedianya jaringan internet dapat meningkatkan kenyamanan pasien jika akan daftar *online*, mempermudah akses kesehatan informasi kesehatan, serta dapat meningkatkan persepsi terhadap fasilitas rumah sakit.

2. Jam Kedatangan Dokter Tidak Sesuai Dengan Jadwal Jam Poli

Ketidaksesuaian waktu pelayanan dengan jadwal jam poli secara langsung menurunkan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, ketepatan waktu pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki citra rumah sakit, serta menjaga loyalitas pasien.

3. Petugas Yang Kurang Ramah Dalam Melakukan Pelayanan

Sikap petugas yang kurang ramah berdampak negatif terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Interaksi yang tidak bersahabat menurunkan kenyamanan, kepercayaan, serta loyalitas pasien. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelatihan komunikasi dan sikap ramah kepada seluruh petugas sebagai bagian dari upaya meningkatkan kepuasan pasien.