

BAB IV

HASIL

A. GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT PANTI WILASA CITARUM SEMARANG

1. Sejarah Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang

Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum adalah sebuah rumah sakit umum kelas madya (C) yang merupakan salah satu unit kerja dari Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum (YAKKUM), yaitu sebuah yayasan kesehatan kristen yang berdiri sebagai hasil kerjasama antara Sinode Gereja Kristen Jawa dan Sinode Gereja Kristen Indonesia.

Pendirian Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum tidak dapat dipisahkan dengan keberadaan Rumah Sakit Bersalin Panti Wilasa yang didirikan pada 19 Januari 1950 di Jl. Dr. Cipto No.50 Semarang. Pada tahun 1966, para pengurus yayasan mencetuskan ide untuk membangun Rumah Sakit Bersalin Panti Wilasa di lokasi lain karena tempat yang lama sudah tidak memungkinkan dilakukan perluasan gedung baru. Setelah beberapa lama mencari lokasi yang tepat, pada bulan Mei 1969 diperoleh sebidang tanah di kelurahan Mlatiharjo, tepatnya di Jalan Citarum 98 Kelurahan Mlatiharjo, Kecamatan Semarang Timur.

Pembangunan rumah sakit ini dimulai dengan peletakan batu pertama pada tanggal 8 November 1969. Proyek pembangunan dipimpin oleh Dr. A. Hoogerwerf dan pelaksananya Bapak Ko Kian Giem (Djoni Mandali) sedangkan pendanaan dari pembangunan ini diperoleh dari Pemerintah Negeri Belanda. Pembangunan rumah sakit ini diselesaikan

pada tanggal 25 April 1973 di atas tanah seluas 22.528 M2 dengan luas gedung 10.557 m2.

Seusai pembangunan tersebut, pada tanggal 5 Mei 1973, Rumah Sakit Bersalin Panti Wilasa di Jl.Citarum No.98 yang memiliki fasilitas pelayanan kesehatan berupa : Pemeriksaan ibu hamil, tindakan persalinan dan perawatan paska persalinan, Keluarga Berencana, pemeriksaan anak dan merawat anak-anak sakit, Imunisasi, serta diperlengkapi dengan institusi pendidikan berupa Sekolah Bidan dengan lama pendidikan 4 tahun, diresmikan oleh Menteri Kesehatan R.I. yang diwakili oleh Dr. Suhasan, Kepala Direktorat Kedokteran.

Pada tahun 1980 Rumah Sakit Bersalin Panti Wilasa mengajukan perubahan status dari Rumah Sakit Bersalin Panti Wilasa menjadi Rumah Sakit Umum Panti Wilasa I. Dengan mempertimbangkan pelayanan Rumah Sakit Bersalin Panti Wilasa kepada masyarakat, pada tanggal 22 Mei 1980 ijin perubahan status tersebut dikeluarkan oleh Depkes RI No. 807/Yan.Kes/RS/80. (RS Panti Wilasa Citarum Semarang, 2022)

2. Visi Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang

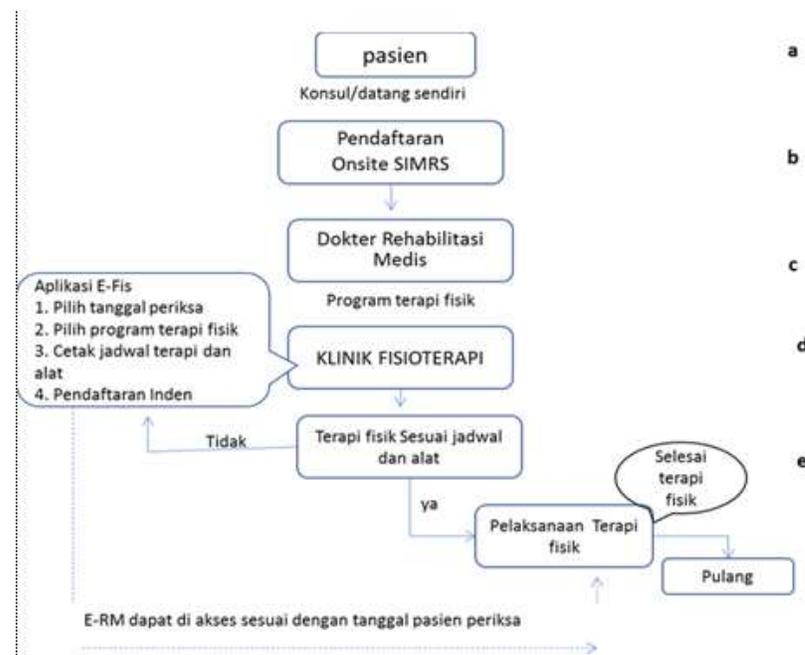
“Rumah sakit pilihan keluarga yang professional, berempati, dan berlandaskan kasih.”

3. Misi Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas efisien, berorientasi pada keselamatan pasien, yang didasari dengan kasih.
- 2) Memandang karyawan sebagai mitra karya untuk mendukung kualitas pelayanan demi kepuasan pasien dan keluarga.

- 3) Membangun hubungan kemitraan yang harmonis dengan masyarakat, untuk meningkatkan jangkauan pelayanan.
- 4) Meningkatkan sarana prasarana dan peralatan untuk mendukung mutu pelayanan.
- 5) Mengambil peran dalam pendidikan tenaga kesehatan.

1. Gambaran Umum Alur Pelayanan Pasien Fisioterapi



Gambar 4.1 Alur pasien Fisioterapi dengan menggunakan Aplikasi *E-FIS*

B. KARATERISTIK RESPONDEN

Data responden yang ikut dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa kategori berdasarkan usia, agama, jenis kelamin, pekerjaan, status pendidikan, jenis asuransi, dan penghasilan. Berikut ini data responden yang

ikut terlibat dalam penelitian ini yang berasal dari pengguna pasien Fisioterapi di RS Panti wilasa Citarum Semarang.

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki - laki	33	34%
2	Perempuan	65	66%
Total		98	100%

Dari tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa dari 98 orang responden 65 orang diantaranya adalah responden dengan jenis kelamin perempuan dan 33 orang lainnya adalah reponden dengan berjenis kelamin laki-laki. Jumlah responden didominasi oleh perempuan ini merupakan faktor kebetulan karena pada saat penyebaran kuesioner digunakan metode *accidental sampling*.

2. Umur

Tabel 4.2

Data Responden berdasarkan Usia

No.	Usia	F	%
1	20-30 TH	3	3%
2	30-40 TH	8	8%
3	40-50 TH	15	15%
4	>50 TH	72	73%

Total	98	100%
--------------	----	------

Dari tabel 4.2 dapat dilihat dari total responden 98 orang, 3 orang atau 3% diantaranya berusia 20-30 tahun, 8 orang atau 8% responden berusia 30-40 tahun, 15 orang atau 15% diantaranya berusia 40-50 tahun, dan 72 orang atau 73% diantaranya berusia lebih dari 50 tahun. Responden pada karakteristik usia didominasi oleh pasien fisio yang berusia lebih dari 50 tahun yaitu sebanyak 72 pasien.

3. Kepesertaan

Tabel 4.3

Data Responden Berdasarkan Kepesertaan

No.	Kepesertaan	F	%
1	BPJS	87	89%
2	Non BPJS	11	11%
Total		98	100%

Dari tabel 4.3 dapat dilihat dari total 98 responden, responden terbesar adalah responden dengan kepesertaan BPJS yaitu sebanyak 87 orang atau sebesar 89%.

4. Pendidikan

Tabel 4.4

Data Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	F	%
1	SMP	12	12%
2	SMA	61	62%
3	Akademi	8	8%

4	Perguruan Tinggi	17	17%
Total		98	100%

Dari tabel 4.4 dapat dilihat dari 98 responden, 12 orang atau 12 % responden memiliki pendidikan terakhir SMP, 61 orang atau 62 % responden memiliki pendidikan terakhir SMA, 8 orang atau 8 % responden memiliki pendidikan terakhir tingkat Akademi, dan yang terakhir 17 orang atau 17 % responden memiliki pendidikan terakhir tingkat Perguruan Tinggi.

5. Pekerjaan

Tabel 4.5

Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	F	%
1	Belum/Tidak Bekerja	14	14%
2	Pelajar/Mahasiswa	4	4%
3	PNS/TNI/POLRI	12	12%
4	Pegawai Swasta	44	45%
5	Petani/Buruh	3	3%
6	Lainnya	21	21%
Total		98	100%

Dari tabel 4.5 dapat dilihat dari 98 responden, 14 orang atau 14 % responden belum/tidak bekerja, 4 orang atau 4 % responden merupakan pelajar atau mahasiswa, 12 orang atau 12 % responden bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI, 44 orang atau 45 % responden bekerja sebagai pegawai swasta, 3 orang atau 3 % responden bekerja sebagai petani atau buruh dan

yang terakhir 21 orang atau 21 % responden memiliki pekerjaan lain yang tidak tercantum diatas.

6. Agama

Tabel 4.6

Data Responden Berdasarkan Agama

No.	Pekerjaan	F	%
1	Islam	66	67%
2	Kristen	14	14%
3	Katolik	10	10%
4	Hindu	3	3%
5	Budha	5	5%
Total		98	100%

Dari tabel 4.6 dapat dilihat dari 98 responden, 66 orang atau 67 % responden beragama islam, 14 orang atau 14 % responden beragama Kristen, 10 orang atau 10 % responden beragama Katolik, 3 orang atau 3 % responden beragama Hindu, dan 5 orang atau 5 % responden beragama Budha.

7. Penghasilan

Tabel 4.7

Data Responden Berdasarkan Pendapatan

No.	Jenis Kelamin	F	%
1	<1.000.000	14	14%
2	>1.000.000	84	86%

Total	98	100%
--------------	----	------

Dari tabel 4.6 dapat dilihat dari 98 responden, 11 orang atau 14 % responden memiliki penghasilan dibawah Rp. 1.000.000,00 dan 84 orang atau 86% responden memiliki penghasilan diatas Rp. 1.000.000,00.

C. GAMBARAN KEPUASAN PASIEN DILIHAT DARI ENAM DIMENSI MUTU PELAYANAN

1. *Dimensi Effective*

Memberikan perawatan kesehatan yang berbasis bukti dan memberikan hasil yang lebih baik untuk individu dan masyarakat berdasarkan kebutuhan .

Tabel 4.8

Tingkat Kepuasan Dimensi *Effective*

Tingkat Kepuasan	F	%
Tidak Puas	13	13,3
Sedang	24	24,5
Puas	59	60,2
Sangat Puas	2	2,0
Total	98	100

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 59 responden (60,2%) Puas sedangkan terdapat 13 responden (13,3%) tidak puas dengan Prosedur pendaftaran indent menggunakan aplikasi sesuai kebutuhan dan diberikan tepat serta efisien bagi pasien.

2. *Dimensi Efficient*

Perawatan kesehatan berbasis bukti dan menghasilkan hasil kesehatan yang lebih baik sesuai kebutuhan dalam hal efektivitas waktu.

Tabel 4.9
Tingkat Kepuasan Dimensi *Efficient*

Tingkat Kepuasan	F	%
Tidak Puas	6	6,1
Sedang	24	24,5
Puas	50	51,0
Sangat Puas	18	18,4
Total	98	100

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, menunjukkan bahwa 50 responden (51%) puas dengan Pelayanan pendaftaran indent menggunakan aplikasi *E-FIS* menjadi cepat, tidak berbelit-belit, serta mengurangi waktu tunggu pendaftaran pelayanan Fisioterapi.

3. Dimensi *Accesible*

Perawatan kesehatan yang tepat waktu, masuk akal secara geografis, dan disediakan dalam setting dimana keterampilan dan sumber daya sesuai dengan kebutuhan medis.

Tabel 4.10
Tingkat Kepuasan Dimensi *Accesible*

Tingkat Kepuasan	F	%
Tidak Puas	11	11,2
Sedang	7	7,1
Puas	36	36,7
Sangat Puas	44	44,9
Total	98	100

Berdasarkan tabel 410 diatas, menunjukkan 44 Responden (44,9 %) Sangat Puas sedangkan terdapat 11 responden (11,2 %) tidak puas dalam hal akses dalam pelayanan ruang pendaftaran *indent* dengan aplikasi *E-FIS* bagi pasien Fisioterapi.

4. Dimensi *Patient Centered*

Memberikan perawatan kesehatan yang mempertimbangkan referensi dan aspirasi pengguna layanan perorangan dan budaya masyarakat mereka.

Tabel 4.11

Tingkat Kepuasan Dimensi *Patient-Centered*

Tingkat Kepuasan	F	%
Tidak Puas	22	22,4
Sedang	5	5,1
Puas	65	66,3
Sangat Puas	6	6,1
Total	98	100

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, terkait petugas pendaftaran yang terbuka dan mendengarkan keluhan pasien terhadap pelayanan *indent* dengan menggunakan aplikasi *E-FIS* menunjukkan terdapat 65 Responden (66,3%) puas sedangkan terdapat 22 responden (22,4%) tidak puas.

5. Dimensi *Equitable*

Perawatan kesehatan yang tidak berbeda kualitasnya karena karakteristik pribadi seperti jenis kelamin, ras, etnisitas, lokasi geografis, atau status sosial ekonomi

Tabel 4.12

Tingkat Kepuasan Dimensi *Equitable*

Tingkat Kepuasan	F	%
Tidak Puas	10	10,2
Sedang	20	20,4
Puas	56	57,1

Sangat Puas	12	12,2
Total	98	100

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, terkait Pelayanan pendaftaran pasien tidak membeda-bedakan, bersikap adil dan layak untuk semua kalangan pasien terhadap pelayanan indent dengan menggunakan aplikasi *E-FIS* bagi pasien Fisioterapi terdapat 56 responden (57,1%) puas dan terdapat 10 responden (10,2%) tidak puas.

6. Dimensi *Safe*

Layanan kesehatan yang meminimalkan risiko dan kerugian bagi pengguna jasa.

Tabel 4.13
Tingkat Kepuasan Dimensi *Safe*

Tingkat Kepuasan	F	%
Tidak Puas	12	12,2
Sedang	6	6,1
Puas	39	39,8
Sangat Puas	41	41,8
Total	98	100

Berdasarkan tabel 4.13 diatas terkait Pelayanan pendaftaran indent dengan menggunakan aplikasi *E-FIS* yang diberikan memberikan rasa aman terdapat 41 responden (41,8%) Sangat Puas sedangkan terdapat 12 responden (12,2%) tidak puas.

D. TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI *E-FIS* PADA PENDAFTARAN PASIEN DENGAN PERJANJIAN (*INDENT*)

Tabel 4.14
Persentase Rata – rata Tingkat Kepuasan Pasien

No.	Indikator Kepuasan	%/Indikator
1.	<i>Effective</i>	86.7%
2.	<i>Efficient</i>	93.9%
3.	<i>Accesible</i>	88.7%
4.	<i>Patient-Centered</i>	77.5%
5.	<i>Equitable</i>	89.7%
6	<i>Safe</i>	87.7%
Total		87.37%

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, diketahui tingkat kepuasan fisioterapi pada sistem pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*) memiliki angka kepuasan sebesar 70.6% atau rata – rata pasien fisioterapi merasa puas dengan penerapan aplikasi *E-FIS* sehingga mempermudah pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*).

E. SARAN DARI PASIEN

1. Saran dari ny Th usia 30 th

“Ada baiknya persyaratan administrasi yang diperlukan untuk terapi berikutnya, terutama pada pasien BPJS di scan saja, untuk

meminimalisasi penggunaan kertas dan mencegah pasien lupa bawa persyaratan”

2. Saran dari Tn Dj usia 53 th

“ waktu tunggu dan tenaga untuk ke pendaftaran indent pusat memang berkurang, tetapi rentang waktu tunggu dari setelah selesai terapi ke proses pendaftaran indent nya masih cukup memakan waktu, jika bisa dipersingkat. Terimakasih”

3. Saran dari Sdr. T usia 25 th

“Sebaiknya aplikasi ini lebih dikembangkan tidak hanya untuk petugas pendaftaran pasien di klinik fisioterapi, tetapi juga dibuatkan aplikasi mobile untuk pasien, agar kita bisa mengakses pendaftaran indent secara mandiri dari rumah.”

4. Saran dari Sdr. Nn usia 29 th

“Alangkah baiknya, selain pendaftaran indent yang dilakukan di sini, untuk cetak SEP pada pasien BPJS juga bisa langsung dilakukan di klinik fisio. Antrian cetak Sep di pendaftaran depan sangat memakan waktu, rentang waktu dari pengambilan nomor antrian ke pemanggilan oleh petugas bisa lebih dari 1 jam.”