

PERSI AWARD 2012

***DOKTER TEPAT
WAKTU
PASIEN SENANG***

INTERNAL SERVICE PROJECT

RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

ABSTRAK

Salah satu faktor yang cukup mempengaruhi loyalitas pelanggan yang datang ke Poliklinik Rawat Jalan (Rajal) adalah ketepatan dokter datang sesuai jadwal praktik, hal ini terlihat dari hasil survei yang dilakukan oleh Bagian Pemasaran pada Bulan Maret 2010, dengan pertanyaan " bagaimana harapan pasien terhadap kedatangan dokter tepat waktu", yang disampaikan kepada 110 pasien sebagai responden, terdapat 56.36% menyatakan kehadiran dokter tepat waktu sangat penting dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap ketepatan kedatangan dokter sesuai jadwal praktik adalah 75.32.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap kehadiran dokter tepat pada waktunya maka Bagian Rawat Jalan menetapkan sasaran mutu tentang ketepatan kehadiran dokter di poliklinik dengan target 90% toleransi 25 menit pada mulai Bulan Juli 2010. Sasaran mutu tersebut disosialisasikan pada seluruh dokter dan perawat yang bertugas di poliklinik. Dengan berlakunya sasaran mutu tersebut dan dengan memberikan reward dan punishment kepada dokter yang datang tepat waktu, maka telah terjadi penurunan persentase keterlambatan kehadiran dokter pada jadwal praktik yaitu sebesar 17.90% menjadi 13.80%. dari hasil survei yang dilakukan oleh Bagian Pemasaran pada Bulan Maret 2012 diperoleh bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap ketepatan kedatangan dokter sesuai jadwal praktik adalah 83.03. dengan demikian terjadi peningkatan tingkat kepuasan pelanggan dari 75.32 menjadi 83.03 (= meningkat 7.71 poin).

DAFTAR ISI

Halaman Judul		
Abstrak	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel dan Grafik	iii
BAB I. PENDAHULUAN		
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Metodologi	3
BAB II. HASIL PENGAMATAN		
2.1. Proses	4
2.2. Hasil	4
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN		7
BAB IV PENUTUP		
4.1. Kesimpulan	8
4.2. Saran	8
DAFTAR TABEL		
Tabel 1 : Data Presentase Keterlambatan Dokter Bulan Juli 2010 – Juni 2012	5
Tabel 2 : Hasil Survey Kepuasan Pasien Bulan Maret 2012	6
Tabel 3 : Rekapitulasi Kehadiran Dokter Juli 2010 – Juli 2012	7
LAMPIRAN		
Hasil Survei Bulan Maret 2012		

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Menjadi salah satu rumah sakit swasta yang dikelilingi berbagai rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta lainnya, membuat Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP) harus mampu memberikan pelayanan prima agar dapat bersaing untuk mendapat tempat di hati pelanggan pengguna jasa layanan rumah sakit.

Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap suatu layanan jasa, termasuk layanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Semua bermuara kepada kepuasan yang diperoleh pelanggan dari setiap layanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan sebuah rumah sakit, dapat dipastikan pelanggan akan kembali lagi bahkan akan turut berpromosi kepada orang lain tanpa perlu diminta.

RSIJCP menyadari bahwa tingkat loyalitas pelanggan sangat bergantung pada kepuasan mereka kepada rumah sakit, dimulai saat pelanggan memasuki area parkir sampai keluar meninggalkan area rumah sakit, semua bagian atau unit yang terlibat di dalamnya harus siap memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Salah satu bentuk pelayanan prima yang sangat diharapkan oleh pelanggan dari sebuah rumah sakit adalah **ketepatan kedatangan dokter** di poliklinik sesuai dengan jadwal praktik yang telah ada.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Bagian Pemasaran pada Bulan Maret 2010¹, didapatkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap *ketepatan kedatangan dokter sesuai jadwal praktik* adalah 75.32 dengan nilai *cut off* 83.33. Angka ini mengindikasikan bahwa pelanggan tidak puas dengan ketepatan kedatangan dokter di poliklinik. Aspek lain yang juga di survei adalah

¹ Hasil Survei Kepuasan Pelanggan / Pasien Poliklinik Maret 2010

dokter menanggapi bila pelanggan bertanya 87.70, dokter menjelaskan obat yang harus diminum 85.64, dokter berpenampilan baik 88.07, dan dokter berbicara dengan ramah dan sopan 88.86. Keempat aspek yang disebutkan terakhir dapat disimpulkan bahwa pasien puas dengan aspek tersebut.

Survei juga dilakukan terhadap pelanggan tentang *harapan pasien tentang Dokter datang tepat waktu* menunjukkan bahwa 56,36% menganggap bahwa kehadiran dokter tepat waktu *sangat penting* dan *penting*.² Artinya hanya 3,64% yang mengatakan dokter tidak penting dan kurang penting.

Bila aspek keterlambatan dokter pada jam praktik ini berlangsung terus menerus, akan berdampak pada penurunan kunjungan pelanggan yang datang ke RSIJCP, seperti yang disampaikan oleh Singh (1990 dalam Rusdarti, 2004) bahwa indikator loyalitas konsumen adalah persentase dari pembelian, frekuensi kunjungan dan merekomendasikan kepada orang lain. Walaupun demikian masih terdapat berbagai aspek lain dari pelayanan dokter yang membuat pelanggan tetap terikat untuk selalu kembali ke rumah sakit, seperti yang telah disebutkan di atas.

Untuk itu, Bagian Rawat Jalan mengupayakan untuk menurunkan angka keterlambatan dokter pada jam praktik di poliklinik melalui metode *reward* dan *punishment* bagi dokter yang terlambat datang pada jam praktik dengan toleransi waktu 25 menit.

1.2. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Melakukan *sharing* dan pembelajaran antar rumah sakit tentang meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui aspek pelayanan dokter di Bagian Rawat Jalan.

2. Tujuan Khusus

- a. Membuat standar ketepatan jam praktik dokter di poliklinik.
- b. Mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit .

² Tabel : Harapan Pasien Terhadap Dokter Datang Tepat Waktu

1.3. METODOLOGI

Metodologi yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik pengambilan data melalui observasi tidak langsung, yaitu dengan melakukan pengamatan dari data-data yang telah ada berupa jam kedatangan dokter pada waktu praktik dan survei kepuasan pelanggan.

BAB II

HASIL PENGAMATAN

2.1. PROSES

Pernyataan pelanggan yang mengatakan “*penting*” dan “*sangat penting*” kehadiran dokter tepat waktu sebesar 56,36% dan ketidakpuasan pelanggan terhadap kehadiran dokter tepat waktu yang menempati peringkat pertama, harus segera ditindaklanjuti oleh manajemen RSIJCP.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui kepuasan pelanggan atas kehadiran dokter di poliklinik tepat pada waktunya, maka petugas di Bagian Rawat Jalan melakukan beberapa tindakan antisipasi, sebagai berikut:

- a. Membuat sasaran mutu ketepatan kedatangan dokter pada jam praktik dengan target 90% tiap bulan dengan toleransi 25 menit.
- b. Melakukan sosialisasi kepada seluruh dokter yang melakukan praktik di Poliklinik berupa surat edaran, sehingga mulai Bulan Juli 2010 saat sasaran mutu diberlakukan seluruh dokter sudah mengetahui tentang adanya sasaran mutu tersebut.
- c. Melakukan pemantauan dengan bantuan ceklist, dengan salah satu kegiatannya perawat menghubungi dokter 30 menit
- d. Evaluasi dan tindak lanjut yang dilakukan oleh perawat penanggung jawab klinik.
- e. Penanggung Jawab membuat laporan setiap bulan berupa rekapitulasi kehadiran dokter sesuai jam praktik kepada Direktur Utama, agar dapat ditindaklanjuti dengan memberikan *reward* / penghargaan bagi dokter yang tepat waktu dan *punishment* dalam bentuk teguran bagi dokter yang datang terlambat

2.2. HASIL

Kehadiran dokter tepat waktu merupakan hal yang penting bagi pelanggan di poliklinik, oleh karena itu upaya-upaya yang telah dilakukan oleh petugas

Rawat Jalan terhadap pemantauan kehadiran dokter tepat waktu sejak 2010 – 2012 sudah membuahkan hasil yang menggembirakan, seperti terlihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1 : Data Persentase Keterlambatan Juli 2010 – Juni 2012

No	Bulan	Frekuensi Praktik	Frekuensi Terlambat (> 25 menit)	Persentase Keterlambatan
1	Juli 2010	803	88	10.96%
2	Agustus 2010	836	98	11.72%
3	September 2010	748	98	13.10%
4	Oktober 2010	806	98	12.16%
5	November 2010	785	132	16.82%
6	Desember 2010	802	122	15.21%
7	Januari 2011	841	140	16.65%
8	Februari 2011	863	129	14.95%
9	Maret 2011	837	88	10.51%
10	April 2011	813	98	12.05%
11	Mei 2011	764	81	10.60%
12	Juni 2011	761	86	11.30%
13	Juli 2011	776	71	9.15%
14	Agustus 2011	746	80	10.72%
15	September 2011	710	79	11.13%
16	Oktober 2011	793	127	16.02%
17	November 2011	784	128	16.33%
18	Desember 2011	823	141	17.13%
19	Januari 2012	807	124	15.37%
20	Februari 2012	812	152	18.72%
21	Maret 2012	801	109	13.61%
22	April 2012	739	86	11.64%
23	Mei 2012	839	85	10.13%
24	Juni 2012	819	73	8.91%

Dari data di atas bisa terlihat bahwa persentase kehadiran dokter tepat waktu setelah program pemantauan kehadiran dokter dilakukan sudah melihatkan hasil yang cukup memuaskan, khususnya pada 6 bulan terakhir menunjukkan angka yang terus menurun.

Pada bulan Maret 2012 Bagian Pemasaran melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dokter, dengan hasil seperti pada tabel 2 di bawah ini :

Tabel 2 : Hasil Survey Kepuasan Pasien Bulan Maret 2012

NO	PELAYANAN	DIMENSI	ASPEK PELAYANAN	TKI
1	DOKTER	<i>Reliability</i>	Dokter datang tepat waktu	83.03
2		<i>Assurance</i>	Menyapa dengan sopan	88.48
3		<i>Responsiveness</i>	Dokter menanggapi bila ditanya/ diajak bicara	89.09
4		<i>Empathy</i>	Memberi informasi dgn jelas dan dapat dimengerti	88.48
5		<i>Assurance</i>	Berbicara dgn ramah dan sopan	89.09
6		<i>Tangible</i>	Berpenampilan baik (rapi,bersih,segar)	88.48
Total rerata dari rata-rata				87.78

Dari hasil survei tersebut terlihat bahwa kepuasan pelanggan terhadap kehadiran dokter tepat pada waktunya mengalami kenaikan dari 75.32 menjadi 83.03.

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Kesadaran akan pentingnya kepuasan pasien khususnya tentang kehadiran dokter tepat pada waktunya, memotivasi seluruh pegawai untuk melakukan sesuatu yang berdampak pada peningkatan mutu pelayanan, khususnya pelayanan di poliklinik.. Berdasarkan upaya tersebut telah menghasilkan peningkatan kehadiran dokter tepat waktu, dengan hasil seperti pada tabel 2 :

Tabel 3 : Rekapitulasi Kehadiran Dokter Juli 2010 – Juli 2012

No	Periode	Frekuensi Praktik	Frekuensi Terlambat (> 25 menit)	Persentase Keterlambatan	% Penurunan
1	Juli - Desember 2010	4780	636	13.31%	
2	Jan - Desember 2011	9511	1248	13.12%	-1.38%
3	Jan- Juli 2012	5581	698	12.51%	-4.69%

Dari data di atas terlihat bahwa tingkat frekuensi keterlambatan dokter rata-rata dari tahun 2010 s.d. 2012 terlihat menurun, dengan tingkat penurunan tertinggi tahun 2012 sebesar -4,69%. Hal ini menunjukkan bahwa program yang dilakukan oleh Bagian Rawat Jalan cukup berhasil.

BAB IV PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

1. Memberikan layanan prima terhadap pelanggan merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap fasilitas pelayanan kesehatan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Salah satu aspek yang diyakini untuk mendapatkan pelanggan yang loyal adalah ketepatan dokter datang tepat waktu pada saat jam praktik.
2. Memberlakukan standar mutu kehadiran dokter tepat waktu disertai dengan memberikan *reward* / penghargaan bagi dokter yang hadir tepat waktu dan *punishment* / sanksi berupa surat teguran, dapat menurunkan frekuensi keterlambatan kehadiran dokter.
3. Komunikasi antara petugas di poliklinik (perawat) dan dokter yang melakukan praktik merupakan faktor penting, agar program yang akan dilaksanakan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

4.2. SARAN

1. Perlu adanya survei yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketepatan kedatangan dokter terhadap tingkat loyalitas pelanggan.
2. Perlu ada peningkatan pemberian *reward* kepada dokter-dokter yang sudah datang sesuai dengan jadwal praktik yang telah ditetapkan.

LAMPIRAN

Hasil Survei Bulan Maret 2012

NO	PELAYANAN	DIMENSI	ASPEK PELAYANAN	TKI
1	INFORMASI	Reliability	Menyapa dengan sopan	87.88
2		Emphaty	Memberi informasi dengan jelas dan dapat dimengerti	87.80
Total rerata dari rata-rata				87.84
1	PERAWAT	Reliability	Menyapa dengan sopan dan ramah	86.23
2		Responsiveness	Menanggapi Bila ditanya dan diajak bicara	86.75
3		Emphaty	Memberi informasi dengan jelas dan dapat dimengerti	86.14
4		Tangible	Berpenampilan baik (bersih, rapih dan segar)	86.75
Total rerata dari rata-rata				86.47
1	DOKTER	Reliability	Dokter datang tepat waktu	83.03
2		Assurance	Menyapa dengan sopan	88.48
3		Responsiveness	Dokter menanggapi bila ditanya/ diajak bicara	89.09
4		Empathy	Memberi informasi dgn jelas dan dapat dimengerti	88.48
5		Assurance	Berbicara dgn ramah dan sopan	89.09
6		Tangible	Berpenampilan baik (rapi,bersih,segar)	88.48
Total rerata dari rata-rata				87.78