

MONITORING KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT BERBASIS SMARTPHONE DI SULAWESI TENGAH

Zainul, Nasrul, Fahmi Hafid

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat model monitoring kepuasan pelayanan kesehatan rumah sakit berbasis smartphone di Sulawesi Tengah. Desain Penelitian cross sectional. Sampel sebanyak 384 dengan cara accidental sampling yang dilaksanakan di RSUD Anutapura Palu, RSUD Anutaloko Parigi dan RSUD Luwuk. Data dikumpulkan dengan menggunakan formulir elektronik dalam smartphone berbasis google apps, dianalisis dengan program SPSS versi 17,0. Hasil penelitian menunjukkan responden di rumah sakit Anutapura Palu 44,8%, Anutaloko Parigi 35,4% dan Luwuk 19,8%. Laki-laki 60,2%. Berpendidikan S1 53,9%, Aparatur sipil negara 51,8%. Memiliki Asuransi BPJS 53,5%. Responden memilih sebuah rumah sakit oleh karena lokasi mudah dijangkau (54,9%) Kunjungan Poliklinik (50%) untuk mengontrol kesehatan (44,3%). Responden menyatakan puas dengan pelayanan rumah sakit di Sulawesi Tengah (78,6%) berdasarkan persyaratan, waktu pelayanan, Produk Spesifikasi, kompetensi Pelaksana, maklumat Pelayanan, penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berturut-turut adalah 72,9%, 69,3%, 68,7%, 70,3%, 73,2%, 75,5, 69,5% dan 71,7%. Model monitoring dengan memanfaatkan google apps (Dokumen, Sheet dan Bit.ly). Penelitian ini menyarankan agar rumah sakit dapat menggunakan google apps melalui smartphone untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Memonitor kepuasan pelayanan rumah sakit dan segera merespon keluhan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan Rumah sakit.

Kata Kunci: Monitoring pelayanan, rumah sakit, smartphone.

MONITORING HEALTH SERVICE SATISFACTION IN HOSPITAL VIA SMARTPHONE IN CENTRAL SULAWESI

Zainul, Nasrul, Fahmi Hafid

Abstract: The purpose of this study was to create monitoring model of a satisfaction of hospital health services based on Smartphone in Central Sulawesi. The research design was Cross-sectional. The sample was 384 respondents through accidental sampling that were implemented at RSUD Anutapura Palu, RSUD Anutaloko Parigi and RSUD Luwuk. Data was collected by electronic forms in smartphone through google apps, analyzed with SPSS version 17.0. The results showed respondents at Anutapura Palu hospital 44.8%, Anutaloko Parigi 35.4% and Luwuk 19.8%. Male 60.2%. Bachelor (S1) 53.9%, State civil apparatus 51.8%. BPJS Insurance 53.5%. Respondents selected a hospital because of the location easy to reach (54.9%) Visit of Polyclinic (50%) to control health (44.3%). Respondents expressed satisfaction with hospital service in Central Sulawesi (78.6%) based on requirement, service time, Product Specification, Executor's competence, Service report, Complaints Handling, Suggestion and Input respectively were 72.9%, 69.3% , 68.7%, 70.3%, 73.2%, 75.5, 69.5% and 71.7% respectively. Model monitoring by using google apps (Documents, Sheets and Bit.ly). This research suggests that hospitals can use google apps via smartphones to measure patient satisfaction with hospital services. Monitoring hospital service satisfaction and responding promptly to complaints can increase public confidence in hospital services.

Keywords: Service monitoring, hospital, smartphone.

LATAR BELAKANG

Pangsa pasar pelayanan kesehatan akan membentuk perilaku pasien di masa yang akan datang, pasien yang puas akan bersedia untuk kembali dan merekomendasikan rumah sakit untuk keluarga dan teman-teman mereka, dan kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan suatu rumah sakit (Aliman & Mohamad, 2013).

Manaf et.al (2012) menekankan bahwa kepuasan pasien digunakan sebagai ukuran utama efektivitas suatu lembaga kesehatan. Sharma (2013) menyatakan adalah suatu alarm untuk industri rumah sakit jika persepsi pelanggan mengenai layanan rumah sakit tidak sesuai dengan harapan mereka. Kenyataannya, pasien terus memperkaya informasi mengenai status kesehatan mereka dimana koneksi internet global semakin memperluas ranah pengetahuan medis pasien. Oleh karena itu, administrator rumah sakit harus mempertimbangkan strategi kebijakan berdasarkan kepuasan pasien di masa yang akan datang.

Saat ini monitoring kepuasan pelayanan kesehatan dirumah sakit dilakukan secara manual, misalnya manajemen rumah sakit menyediakan kotak saran, kemudian secara berkala setiap bulan dibuka untuk melihat keluhan, saran dari pengguna rumah sakit. Beberapa rumah sakit juga menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi untuk menyampaikan keluhan dan saran mereka. Model yang pertama membutuhkan waktu yang lama untuk menangani suatu keluhan sedangkan pada model yang kedua meskipun waktu yang dibutuhkan sangat cepat namun informasi keluhan hanya segera diketahui oleh orang perorang saja. Dengan

perkembangan teknologi informasi penggunaan smartphone dapat menjadi solusi alat monitoring pelayanan kesehatan dirumah sakit. Penggunaan media sosial seperti smartfphone dengan akses internet merupakan media dengan jangkauan luas yang telah terbukti manfaatnya.

Penelitian di Taiwan menunjukkan manfaat smartphone dengan *Intelligent Hospital Discharge Plan Services System*, penggunaan smartphone memaksimalkan manajemen untuk mengecek data pasien dan keputungan pasien. Sistem ini sangat membantu profesi kesehatan, promotor kualitas pelayanan kesehatan serta menurunkan frekuensi masuk dan keluar rumah sakit (Wen & Duh, 2017). Smartphone telah banyak digunakan dalam dunia kesehatan, karena smartphone memiliki kekuatan pemrosesan, sensor non-invasif dan hemat biaya dan kemampuan komunikasi nirkabel (Park Y.R et all, 2015).

Jiang Wu (2017) melaporkan bahwa kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan community health service (CHS) terkait dengan tingkat pendidikan, *familiar* dengan penyedia layanan, pengalaman rujukan, kepuasan dengan kenyamanan melihat dokter, kepuasan dengan waktu tunggu, kepuasan dengan fasilitas medis, kepuasan dengan keterampilan profesional dokter umum dan biaya. Parasuraman et al (1988) menyatakan bahwa ada lima dimensi untuk mengukur kepuasan yaitu: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan) dan Emphaty (Empati).

Di Indonesia, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah

melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai (Permenpan No 16 tahun 2014).

Sulawesi Tengah memiliki 19 rumah sakit. Diantaranya adalah RSU Anutapura Palu yang mewakili Rumah Sakit kota dengan jumlah tempat tidur sebanyak 330, BOR 80,1%, TOI 1,1 hari, Rata-rata pasien dirawat selama 5 hari, rawat inap 19.594/org/tahun, rawat jalan 388.704 org/tahun dan IGD 25.479 org/tahun. RSU Anutaloko Parigi merupakan representasi rumah sakit dengan lokasi di tengah Sulawesi tengah.dengan jumlah tempat tidur sebanyak 163, BOR 73,58%, TOI 1 hari, Rata-rata pasien dirawat selama 4 hari, rawat inap 10.162/org/tahun, rawat jalan 22.311 org/tahun dan IGD 10.892 org/tahun. RSUD Luwuk merupakan representasi rumah sakit jauh dari ibukota Sulawesi tengah dengan jumlah tempat tidur sebanyak 196, BOR 80,5%, TOI 1,3 hari, Rata-rata pasien dirawat selama 4 hari, rawat inap 10.722/org/tahun, rawat jalan 19.332 org/tahun dan IGD 13.436 org/tahun. Banyaknya jumlah pengguna dan pentingnya memastikan keberlanjutan dari Rumah Sakit di Sulawesi Tengah ini maka peneliti membuat “monitoring kepuasan pelayanan kesehatan rumah sakit berbasis smartphone di Sulawesi Tengah”.

METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross sectional*. **Populasi dan Sampel:** Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rumah sakit RSU. Anutapura Palu, RSU Anutaloko

Parigi dan RSUD Luwuk pada periode 12 Juli s/d 30 Oktober 2017. Sampel sebanyak 384 sampel. Pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling*.

$$n = \frac{Z^2 p q}{d^2} = \frac{Z^2 p (1-p)}{d^2} \quad (\text{Snedecor GW \& Cochran WG, 1967}) \\ (\text{Lemeshowb dkk, 1997})$$

Keterangan :

- n = jumlah sampel minimal yang diperlukan
- P = proporsi tanpa penelitian sebelumnya.
- Z = nilai standar normal (1,96) batas kepercayaan
- d = tingkat ketelitian 5%
- $n = \frac{Z\alpha^2 P (1-P)}{d^2}$
- $n = \frac{1,96^2 \times 0,356 (1-0,356)}{0,05^2}$
- $n = \frac{3,8416 \times 0,05 \times 0,05}{0,0025}$
- n = 384,16 dibulatkan menjadi 384 sampel.

Instrumentasi : Kepuasan pasien diukur dengan menggunakan kuesioner Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No 16 tahun 2104 dan disesuaikan dengan kuesioner standar SERVQUAL Parasuraman et al (1988).

Lima titik jenis skala Likert peringkat dari (1) untuk 'Sangat Tidak Setuju' untuk (5) untuk 'Sangat Setuju' digunakan untuk mengukur skala kualitas pelayanan. Dimensi ini adalah; Pertanyaan tentang Persyaratan, Pertanyaan tentang Prosedur, Pertanyaan tentang Waktu pelayanan, Pertanyaan tentang Biaya/Tarif, Pertanyaan tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Pertanyaan tentang Kompetensi Pelaksana, Pertanyaan tentang Perilaku Pelaksana, Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan., Pertanyaan tentang

Maklumat Pelayanan, Pertanyaan tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Bagian pertama kuesioner meliputi informasi demografis seperti: usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Bagian kedua: kualitas pelayanan. Data dikumpulkan dengan menggunakan formulir elektronik berbasis google dokumen. Enumerator akan melaporkan wawancaranya menggunakan internet sehingga data akan diperoleh lebih cepat dan akurat. Setiap enumerator dilengkapi dengan smartphone yang terakses dengan internet. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah karakteristik responden dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Sulawesi Tengah. Data sekunder diperoleh dari Data Rekam Medik Rumah Sakit di Sulawesi Tengah. Protokol penelitian melalui Komisi Etik Poltekkes Kemenkes Yogyakarta No LB. 01.01/KE-01/XXV/619/2017 tanggal 23 Mei 2017. **Analisis Data:** Data responden diperoleh secara elektronik pada alamat bit.ly/pelayanan_rs_2017, dianalisis dengan menggunakan program SPSS versi 17,0 dan disajikan dalam bentuk tabel dan gambar.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden meliputi lokasi rumah sakit yang dikunjungi responden, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan kepemilikan asuransi dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden model monitoring kepuasan pelayanan kesehatan rumah sakit berbasis smartphone di Sulawesi Tengah.

Karakteristik	n	%
Rumah Sakit		
Anutapura Palu	172	44,8
Luwuk	76	19,8
Anutaloko Parigi	136	35,4
Jenis Kelamin		
Laki-laki	231	60,2
Perempuan	153	39,8
Pendidikan		
S1	207	53,9
S2	31	8,1
SMU	146	38,0
Pekerjaan		
Karyawan Swasta	59	15,4
Wiraswasta	102	26,6
ASN	199	51,8
Mahasiswa/Pelajar	8	2,1
Lain-lain	16	4,2
Pendapatan Bersih dalam Sebulan		
<1 juta	10	2,6
1-3 Juta	64	16,7
3,1-5 Juta	139	36,2
5,1-10 juta	163	42,4
>10 Juta	8	2,1
Asuransi		
BPJS	205	53,4
Asuransi Kesehatan Swasta	84	21,9
Tidak Memiliki Asuransi Kesehatan	95	24,7

1 menunjukkan bahwa Responden di rumah sakit Anutapura Palu sebanyak 172 orang (44,8%), di Rumah sakit Anutaloko Parigi sebanyak 136 orang (35,4%) dan rumah sakit Luwuk sebanyak 76 orang (19,8)%. Responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 231 orang (60,2%). Umumnya berpendidikan S1 sebanyak 207 orang (53,9%) yang bekerja sebagai Aparatur sipil negara sebanyak 199 orang (51,8%). Memiliki Asuransi BPJS sebanyak 205 orang (53,5%).

Responden menyatakan bahwa mereka memilih sebuah rumah sakit oleh karena lokasi mudah dijangkau sebanyak 211 orang (54,9%). Bagian yang paling umum dikunjungi adalah Poliklinik sebanyak 192 orang (50%). Kegiatan yang dilakukan adalah kontrol kesehatan sebanyak 170 orang (44,3%). Responden yang menyatakan puas

dengan pelayanan rumah sakit di Sulawesi Tengah sebanyak 302 orang (78,6%).

Tabel 2. Karakteristik Responden model monitoring kepuasan pelayanan kesehatan rumah sakit berbasis smartphone di Sulawesi Tengah.

Karakteristik	n	%
Pemilihan Kunjungan Rumah Sakit		
Lokasi Mudah dijangkau	211	54,9
Rekomendasi Teman/keluarga	3	0,8
Reputasi baik	7	1,8
Fasilitas Lengkap	85	22,1
Harga Terjangkau	9	2,3
dijamin Asuransi	36	9,4
Kecocokan dokter	33	8,6
Bagian Yang Dikunjungi		
Rawat Inap	169	44,0
Poliklinik	192	50,0
IGD	23	6,0
Kegiatan yang dilakukan		
Kontrol	170	44,3
Tindakan Medis	96	25,0
Berobat	108	28,1
Lainnya	10	2,6
Kepuasan Secara Umum		
Puas	302	78,6
Tidak Puas	82	21,4

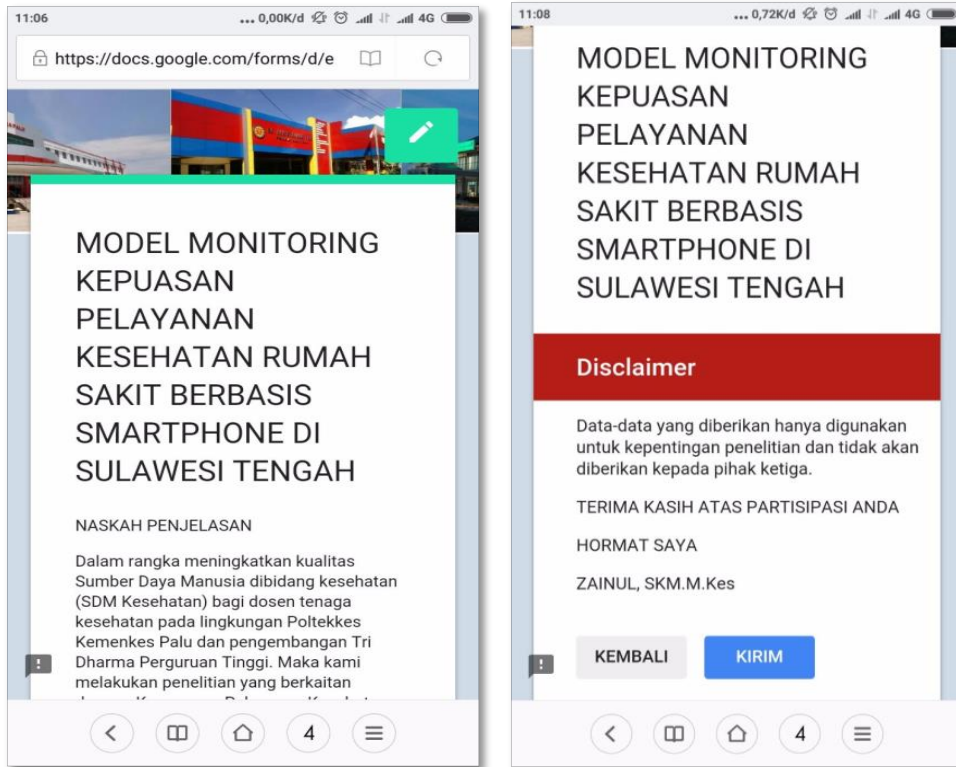
Daftar pertanyaan dalam kuesioner terlebih dahulu diujicobakan pada 38 orang. Ujicoba ini juga untuk memastikan pertanyaan ini tampil dalam kuesioner elektronik yang mudah dibaca, dipahami, mudah diisi dan tidak membutuhkan waktu lama bagi responden untuk mengisi kuesioner elektronik tersebut. Lama pengisian kuesioner tersebut rata-rata 12 menit. Pada awalnya peneliti mencantumkan nomor KTP sebagai isian pertanyaan, namun hal tersebut membutuhkan waktu lama, dan ada kecendrungan responden tidak ingin KTP nya terdaftar dalam isian kuesioner elektronik tersebut.

Berikut secara rinci kepuasan yang dimaksud oleh responden.

Tabel 3. Karakteristik Responden model monitoring kepuasan pelayanan

kesehatan rumah sakit berbasis smartphone di Sulawesi Tengah.		
Kepuasan responden	n	%
1. Tingkat kepuasan Responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persyaratan pelayanan		
Tidak Puas	74	19,3
Netral	30	7,8
Puas	272	70,8
Sangat Puas	8	2,1
2. Tingkat kepuasan Responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan prosedur pelayanan		
Tidak Puas	74	19,3
Netral	44	11,5
Puas	266	69,3
3. Tingkat kepuasan Responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan waktu pelayanan		
Sangat Tidak Puas	8	2,1
Tidak Puas	74	19,3
Netral	38	9,9
Puas	254	66,1
Sangat Puas	10	2,6
4. Kepuasan Responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan Produk Spesifikasi jenis pelayanan		
Sangat Tidak Puas	8	2,1
Tidak Puas	74	19,3
Netral	32	8,3
Puas	270	70,3
5. Tingkat kepuasan Responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan kompetensi Pelaksana pelayanan		
Tidak Puas	82	21,4
Netral	21	5,5
Puas	281	73,2
6. Tingkat kepuasan Responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perilaku Pelaksana pelayanan		
Sangat Tidak Puas	8	2,1
Tidak Puas	74	19,3
Netral	12	3,1
Puas	280	72,9
Sangat Puas	10	2,6
7. Tingkat kepuasan Responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan maklumat Pelayanan		
Sangat Tidak Puas	8	2,1
Tidak Puas	74	19,3
Netral	35	9,1
Puas	267	69,5
Tingkat kepuasan Responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan		
Sangat Tidak Puas	8	2,1
Tidak Puas	57	14,8
Netral	44	11,5
Puas	269	70,1
Sangat Puas	6	1,6

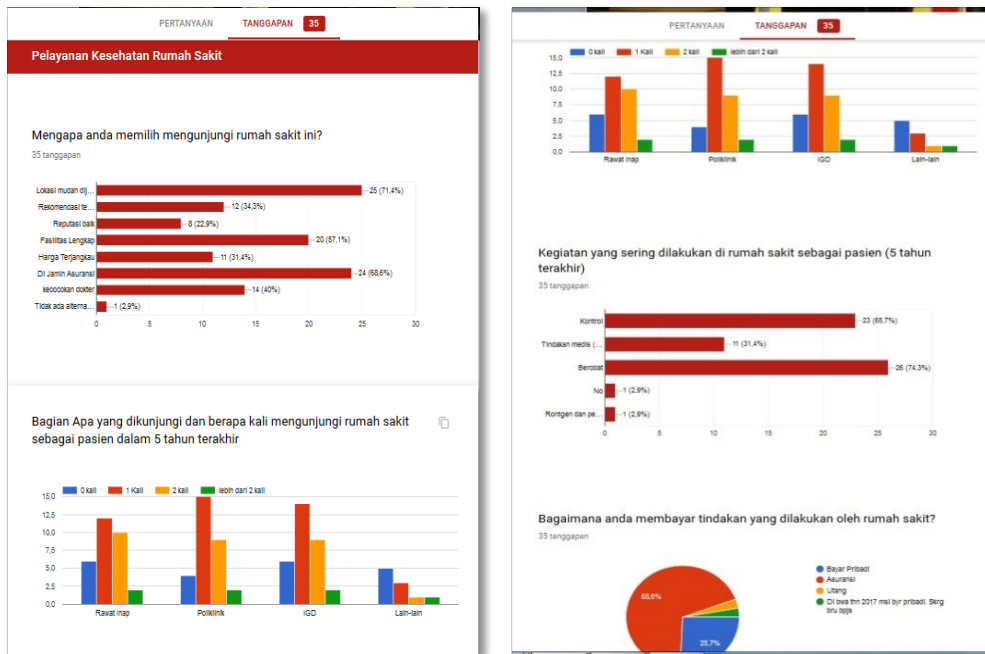
Gambar 1. Tampilan Kuesioner Elektronik URL: bit.ly/pelayanan_rs_2017 pada penelitian model monitoring kepuasan pelayanan kesehatan rumah sakit berbasis smartphone di Sulawesi Tengah



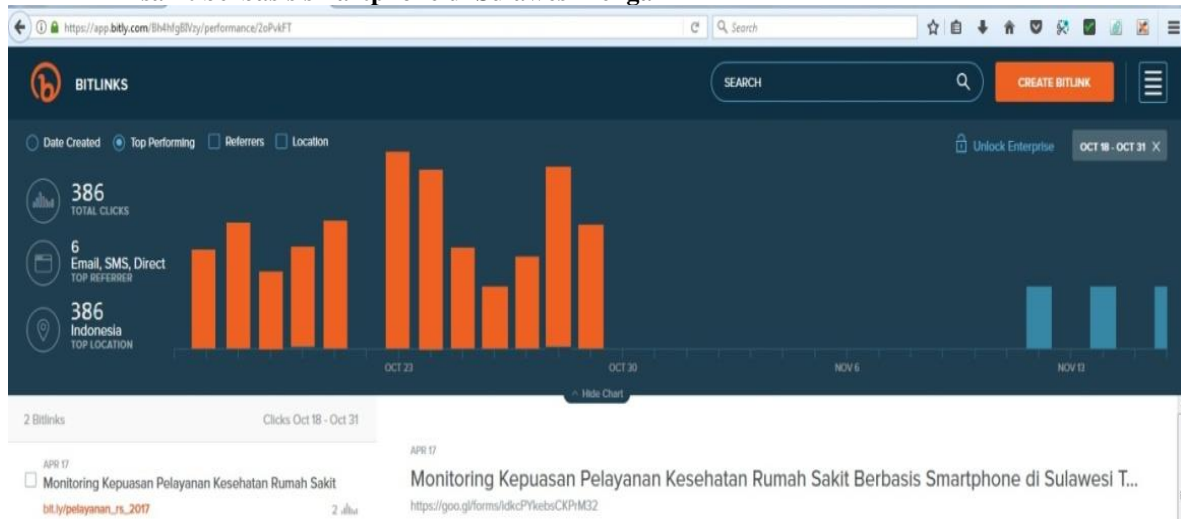
Responden mengisi formulir elektronik di yang setelah disederhanakan dengan program bit.ly menjadi URL: bit.ly/pelayanan_rs_2017. Perkembangan data pelayanan kesehatan yang dikirim oleh responden dapat dipantau pada tanggapan google drive dialamat <https://docs.google.com/forms/d/1LgCReekEUxIbf01Puyh860VTCFuXtrwoAdwQEAXqd4/edit#response>. Monitoring dalam bitlink tersebut dapat dipantau jumlah responden yang mengklik, jumlah email, sms dan lokasi pengirim. Model monitoring yang ditawarkan pada penelitian ini adalah; melakukan pertemuan dengan Manajemen Rumah sakit, Memfokuskan bidang yang perlu dimonitoring dalam

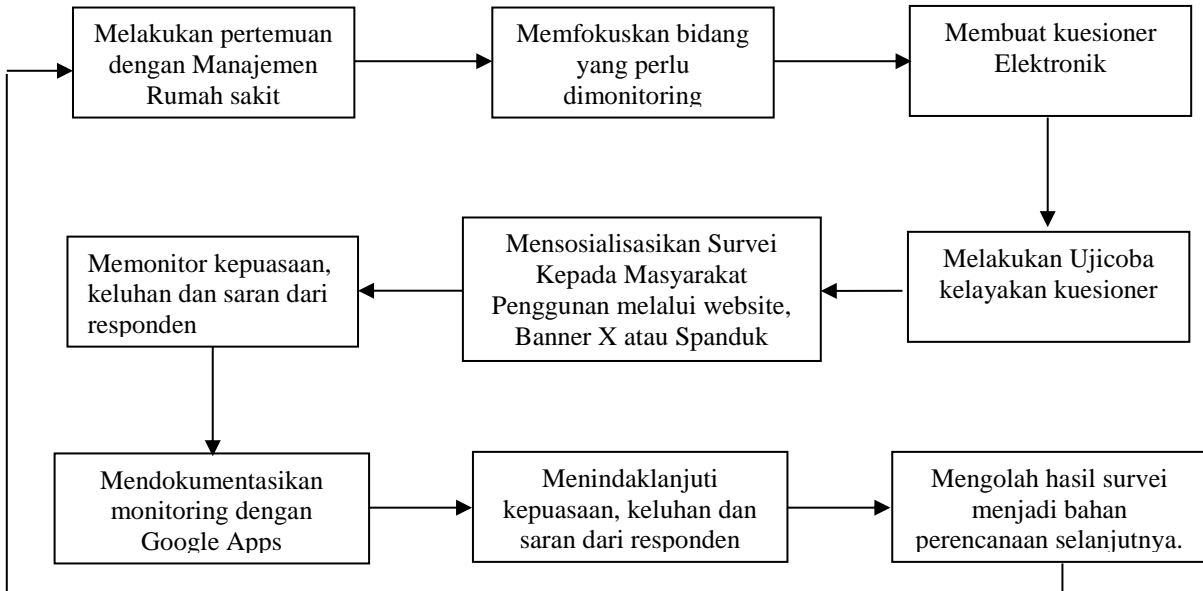
hal ini kepuasan pelayanan kesehatan, membuat kuesioner elektronik; kuesioner tersebut dalam bentuk google formulir yang berisi beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan identitas dan kepuasan pasien, melakukan ujicoba kelayakan kuesioner, mensosialisasikan survei kepada masyarakat penggunaan melalui website, Banner X atau spanduk, memonitor kepuasan, keluhan dan saran dari responden, mendokumentasikan monitoring dengan memanfaatkan google apps, menindaklanjuti kepuasan, keluhan dan saran dari responden dan Mengolah hasil survei menjadi bahan perencanaan selanjutnya bagi Manajemen Rumah sakit.

Gambar 2. Tampilan Tanggapan Elektronik di <https://docs.google.com/forms/d/1LgCR-eeEUxlbF0IPuyh860VTcFuXtrwoAdwQEAXqd4/edit#responses> penelitian model monitoring kepuasan pelayanan kesehatan rumah sakit berbasis smartphone di Sulawesi Tengah



Gambar 3. Tampilan Monitoring Survei pada <https://app.bitly.com/Bh4hfgBIVzy/performance/2oPvkFT> penelitian model monitoring kepuasan pelayanan kesehatan rumah sakit berbasis smartphone di Sulawesi Tengah





Bagan 1. Model monitoring kepuasan pelayanan kesehatan rumah sakit berbasis smartphone di Sulawesi Tengah

PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Monitoring adalah suatu proses pengumpulan dan menganalisis informasi dari penerapan suatu program termasuk mengecek secara regular untuk melihat apakah program atau kegiatan itu berjalan sesuai rencana sehingga masalah yang dilihat atau ditemui dapat diatasi.

Monitoring berfokus pada penelusuran dan pelaporan mengenai masukan, kegiatan, dan terutama

keluaran. Monitoring merupakan fungsi manajemen yang dilakukan pada saat suatu kegiatan sedang berlangsung apabila dilakukan oleh pimpinan maka mengandung fungsi pengendalian. Monitoring mencakup antara lain; penelusuran pelaksanaan kegiatan dan keluarannya, Pelaporan tentang kemajuan, Identifikasi masalah-masalah pengelolaan dan pelaksanaan.

Rencana monitoring sebaiknya mencakup langkah-langkah sebagai berikut; tentukan kegiatan dan keluaran utama yang harus dimonitor. Perlu kita ingat adalah jangan berusaha untuk memonitor segala aspek. Kita memonitor apa yang telah dilakukan, keluaran apa yang dihasilkan, di mana, kapan, oleh siapa, dan untuk siapa. Kemudian, hasil monitoring itu dibandingkan dengan rencana semula,

selisih antara rencana dan hasil monitoring dibuat laporannya, dan kemudian sejauh mungkin faktor-faktor penyebab perbedaan itu diidentifikasi. Tata cara penyimpanan data juga penting untuk mempermudah penyusunan laporan yang akurat dan tepat waktu. Sedapat mungkin sumber data yang telah dikumpulkan secara rutin dimanfaatkan. Ciptakan format pelaporan yang tidak terlalu rumit, dengan sebagian hasilnya disajikan secara visual/grafik. Tentukan pihak mana yang akan melakukan monitoring, dan kapan. Sebaiknya pihak yang melakukan monitoring yang dimaksud di sini bukan pihak pengelola program langsung, untuk menjaga independensi. Dengan menganut asas partisipatif, wakil-wakil penerima manfaat program/kegiatan sedapat mungkin bersama-sama melakukan monitoring. Mengenai frekuensi, hal ini sebaiknya dilakukan paling tidak setiap enam bulan sekali untuk sebuah program jangka menengah atau jangka panjang. Tentukan siapa saja yang akan menerima laporan hasil monitoring. Sebaiknya laporan hasil monitoring disebarkan tidak hanya pada pihak-pihak pemerintah (eksekutif dan legislatif), tetapi juga pada pihak pelaksana, instansi pemerintah pusat serta wakil-wakil kelompok penerima manfaat, dan juga OMS untuk meminta umpan balik.

Data primer merupakan data yang telah diperoleh peneliti di lapangan melalui metode survei elektronik dengan responden yang terpilih dan observasi melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Sumber informasi dari penelitian ini adalah pengunjung atau pasien dirumah sakit dengan memberikan data dan informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan permasalahan penelitian. Survei dilakukan secara terstruktur yaitu

dengan formulir elektronik yang terkoneksi dengan google formulir. Sebagai informasi bahwa Google Apps adalah rangkaian produktivitas berbasis nirkabel yang membantu kita dan tim kita berhubungan serta menyelesaikan pekerjaan dari mana pun, pada perangkat apa pun. Google Apps mencakup Gmail, Google Kalender (sistem kalender bersama), Google Drive (penyimpanan dan berbagi konten secara online), dan Google Documents, Sheets & Slides (pembuatan dan kolaborasi dokumen). Dalam penelitian ini peneliti baru memanfaatkan Google Drive dan Google Sheets.

Hasil penelitian menunjukkan responden di rumah sakit Anutapura Palu sebanyak 172 orang (44,8%), di Rumah sakit Anutaloko Parigi sebanyak 136 orang (35,4%) dan rumah sakit Luwuk sebanyak 76 orang (19,8)%. Responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 231 orang (60,2%). Umumnya berpendidikan S1 sebanyak 207 orang (53,9%) yang bekerja sebagai Aparatur sipil negara sebanyak 199 orang (51,8%). Memiliki Asuransi BPJS sebanyak 205 orang (53,5%).

Dengan postur responden yang seperti diatas menunjukkan bahwa memang partisipasi survei elektornik ini hanya dapat diikuti oleh orang yang melek teknologi, tidak ada responden yang hanya berpendidikan SLTP, sebagian besar adalah Aparatur sipil negara yang memanfaatkan fasilitas BPJSnya. Hasil survei juga menunjukkan bahwa mereka memilih sebuah rumah sakit oleh karena lokasi mudah dijangkau sebanyak 211 orang (54,9%). Bagian yang paling umum dikunjungi adalah Poliklinik sebanyak 192 orang (50%). Kegiatan yang dilakukan adalah kontrol kesehatan sebanyak 170 orang (44,3%). Responden yang

menyatakan puas dengan pelayanan rumah sakit di Sulawesi Tengah sebanyak 302 orang (78,6%). Berikut secara rinci kepuasan yang dimaksud oleh responden.

Responden yang menyatakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persyaratan pelayanan sebanyak 280 orang (72,9%). Terhadap kualitas pelayanan berdasarkan prosedur pelayanan sebanyak 266 orang (69,3%). Terhadap kualitas pelayanan berdasarkan waktu pelayanan sebanyak 264 orang (68,7%). Terhadap kualitas pelayanan berdasarkan Produk Spesifikasi jenis pelayanan sebanyak 270 orang (70,3%). Terhadap kualitas pelayanan berdasarkan kompetensi Pelaksana pelayanan sebanyak 281 orang (73,2%), Terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perilaku Pelaksana pelayanan sebanyak 290 orang (75,5%). Terhadap kualitas pelayanan berdasarkan maklumat Pelayanan sebanyak 267 orang (69,5%). Terhadap kualitas pelayanan berdasarkan penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan sebanyak 275 orang (71,7%)

Kepuasan pasien telah menjadi istilah populer di pelayanan kesehatan dalam beberapa dekade terakhir karena mengevaluasi kepuasan pasien dengan layanan kesehatan memungkinkan beberapa perubahan positif kualitas pelayanan kesehatan dengan mengidentifikasi masalah. Refleksi pandangan pasien terhadap fungsi pelayanan kesehatan meningkatkan pelayanan manajemen, dan profesional kesehatan sebagai penentuan kebijakan dan manajemen yang tepat prosedur dan prioritas alokasi sumber daya dan kebutuhan pelatihan lebih tinggi tingkat kepuasan pasien berakibat pada

keputusan pasien untuk memilih kesehatan layanan, untuk memiliki niat untuk kembali ke tertentu rumah sakit, atau untuk menindaklanjuti janji dokter atau pilihan pengobatan yang direkomendasikan. Organisasi nasional dan internasional untuk penilaian pelayanan kesehatan mengatur pasien kepuasan sebagai salah satu indikator kunci untuk mengendalikan hasil pelayanan kesehatan dan penggantian rumah sakit Dengan ini, kepuasan pasien tidak lagi hanya 'hal yang benar untuk dilakukan', itu adalah cara mempertahankan pangsa pasar. kualitas layanan tidak praktis untuk diukur; demikian kepuasan pelanggan sangat sering digunakan mengevaluasi kualitas karena kemudahan relatifnya.

Penelitian Taunay (2005) di Semarang menunjukkan bahwa secara keseluruhan Indeks Kepuasan Pelanggan pada lima dimensi menunjukkan ketidakpuasan pasien rawat jalan terhadap kinerja Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama. Ketidakpuasan meliputi sarana area parkir luas dan nyaman, dokter, perawat, petugas administrasi datang tepat waktu, dokter tepat dalam memberikan resep kepada pasien, dokter memiliki pengetahuan yang luas dalam menjalankan profesinya, dokter memberikan penjelasan tentang penyakit pasien.

Contoh pemanfaatan google apps di rumah sakit adalah pengalaman yang bisa dipetik dari Rumah Sakit Ewha Korea. Rumah sakit ini berlokasi di Cheonan City Korea. Memiliki tenaga kerja sekitar 130 staf yang terdiri atas 120 dokter dan perawat serta 10 staf dukungan manajemen. Didirikan tahun 1985, Rumah Sakit Ewha adalah

lembaga kesehatan dengan fokus pada obstetrik dan ginekologi. Sebelum menggunakan Google Apps, Rumah Sakit Ewha mengandalkan sebuah perusahaan lokal untuk menghosting situs web dan server email mereka. Sayangnya, servernya tidak stabil dan Rumah Sakit Ewha sering mengalami matinya server email. Sehingga, staf lebih memilih untuk berkomunikasi menggunakan akun email pribadinya melalui layanan email komersial, seperti Daum dan Naver. Akhirnya semuanya berantakan karena staf merespons dari alamat email yang berbeda, dan tidak mencerminkan citra Rumah Sakit Ewha dengan baik sebagai sebuah lembaga kesehatan profesional.

Setelah menggunakan google app. Karyawan mereka dapat menggunakan Gmail untuk berkomunikasi satu sama lain dan dengan pihak eksternal dengan penuh percaya diri tanpa khawatir dengan putusnya server. Selain itu, Gmail memungkinkan staf untuk memaksimalkan akun email perusahaannya secara efektif untuk mengatur nuansa yang tepat bagi Rumah Sakit. “Sebelumnya, sebagian besar karyawan saling berkomunikasi melalui email pribadi mereka dan tidak mengetahui alamat email perusahaan masing-masing, kecuali mereka saling mengenal secara pribadi. Sekarang, mereka dapat menghubungi kolega mereka di seluruh departemen melalui direktori internal di Gmail, Menggunakan suatu sistem yang terorganisir untuk mempermudah reservasi kamar operasi telah mengurangi jumlah konflik yang terjadi antar karyawan secara dramatis. Dengan bantuan Google Documents dan Google Kalender, karyawan dapat melihat pemesanan ruang bedah. “Sebelumnya, pernah ada konflik kecil antar karyawan karena

adanya pemesanan ganda ruang bedah. Kini, hal tersebut tidaklah menjadi masalah dan kami sangat senang bahwa memanfaatkan Google Kalender telah memperkecil konflik penjadwalan serta meningkatkan profesionalisme dan efisiensi di rumah sakit.” Karyawan juga menggunakan Google Documents untuk mengatur tugas mereka, membuat daftar hal-hal yang harus dilakukan, dan menerapkan sistem prioritas untuk tugas. Karyawan kini dapat mengakses agenda pertemuan mingguan melalui Google Documents dengan mudah. Mereka juga dapat berkolaborasi dan merencanakan jadwal mereka dengan lebih baik, menghemat waktu, dan mengurangi tugas administratif biasa.”Meskipun kurang dari setahun sejak rumah sakit mulai menggunakan Google Apps, efek positifnya telah terlihat dengan komunikasi internal di antara para karyawan yang meningkat hingga 40% berkat penggunaan Gmail, Kalender, dan Documents. Rumah Sakit Ewha yakin bahwa dengan bantuan Google Apps, mereka akan dapat mencapai tujuan untuk menjadi penyedia fasilitas layanan kesehatan teratas dan melayani kehidupan pasien dengan lebih baik. Mereka senang dengan bagaimana Google Apps telah benar-benar membantu mereka memfasilitasi komunikasi yang lebih jelas di antara para karyawan. Bahkan mereka berharap untuk lebih memperluas penggunaan Google Apps, seperti melakukan survei kepuasan pasien menggunakan Google Formulir.

KESIMPULAN

Monitoring kepuasan pelayanan kesehatan rumah sakit dapat menggunakan google apps dalam smartphone dengan kelebihan Data real time, less

paper, dan tidak terikat pada lokasi. Dengan survei elektronik google formulir menunjukkan bahwa; Kepuasan Responden terhadap kualitas pelayanan secara umum menyatakan puas. Berdasarkan persyaratan pelayanan 72,9%, prosedur 69,3%, waktu 68,7%, Produk Spesifikasi jenis pelayanan 70,3%, kompetensi pelaksana pelayanan 73,2%, perilaku pelaksana pelayanan 75,5%, maklumat Pelayanan 69,5%, penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan 71,7%.

SARAN

Penelitian ini menghasilkan formulir survei yang mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit yang dapat diakses dengan google apps melalui smartphone. Hasil survei dapat digunakan sebagai dasar strategi kebijakan untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit di Sulawesi Tengah. Dengan memonitor kepuasan pelayanan rumah sakit dan segera merespon keluhan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan Rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliman,N & Mohamad.W, (2013) ‘Perceptions of Service Quality and Behavioral Intentions: A Mediation Effect of Patient Satisfaction In The Private Health Care In Malaysia’. *International journal of marketing studies*, 5(4): 15-29.
- Google, (2013) ‘Google Apps membantu memaksimalkan reputasi Rumah Sakit Ewha sebagai sebuah lembaga kesehatan profesional’ diunduh dari <https://static.googleusercontent.com/media/gsuite.google.com/en/files/ewha-hospital-casestudy-id.pdf> pada tanggal 31 Oktober 2017.
- Jiang Wu, Zhang S, Chen H, Lin Y, Dong X, Yin X, et al, (2017) ‘Patient Satisfaction with Community Health Service Centers as Gatekeepers and the Influencing Factors: A Cross-Sectional Study in Shenzhen, China’. *PLoS ONE* 11(8)
- Manaf, N. Mohd, D. and Abdullah, K., (2012) ‘Development and validation of patient satisfaction instrument. *Leadership in Health Services*’, 25(1): 27-38.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L (1988) *Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*, *Journal Of Retailing* Volume 64 no 1.
- Park Y.R, Lee.Y, Lee.G , Lee.JH & Shin.SY (2015) ‘Smartphone Applications with Sensors Used in a Tertiary Hospital-Current Status and Future Challenges’, *Sensors* 2015, 15, 9854-9869
- Peprah, AA., (2014) ‘Determinant of Patients Satisfaction at Sunyani regional Hospital, Ghana’, *International Journal Business and Social Research (IJBR)*, 4(1): 96-108.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Sharma (2013) ‘Measuring service quality in private hospitals in Indore City’. *Global journal of management and business studies. Research india publikations*, 3(8): 917-922.
- Wen.L.R and Duh.CM (2017) ‘Use of a Smartphone to Improve Hospital Discharge Plan Service’ *International Journal of Information and Education Technology*, Vol. 6, No. 5