

## **BAB II**

### **TINJAUAN KASUS**

#### **1.1 Pengkajian**

##### **1.1.1 Pengkajian Rumah Sakit**

Rumah Sakit Gatoel merupakan rumah sakit tipe B milik PT Nusantara Medika Utama sebagai anak perusahaan PT Perkebunan Nusantara X (Persero). Lokasi Rumah Sakit Gatoel berada di Jl. Raden Wijaya No. 56, Mergelo, Kranggan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur. Rumah Sakit ini didukung oleh fasilitas medis, layanan dokter spesialis dan memberikan pelayanan di bidang kesehatan, pelayanan kesehatan meliputi Instalasi Gawat Darurat, Laboratorium, Radiologi, dan instalasi farmasi yang melayani selama 24 jam, layanan unggulan di rumah sakit Gatoel ini adalah adanya klinik eksekutif, klinik bedah onkologi-kemoterapi, klinik bedah minimal invasif – laparaskopi, endoskopi, uroflowmetri, ESWL (Extracorporeal Shock Wave Lithotripsy), klinik fertilitas, layanan hemodialisa, corporate medical check up, homecare services, dan occupational health and industrial hygiene (OHIH).

##### **1.1.2 Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit**

a. Visi

Menjadi Rumah Sakit yang Profesional dan Unggul, untuk Mewujudkan Ketahanan Kesehatan Nasional melalui Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien

b. Misi

1. Meningkatkan performa kinerja sesuai dengan stakeholder
2. Membangun keunggulan kompetitif melalui peningkatan mutu dan standarisasi fasilitas serta layanan kesehatan yang berbasis keselamatan pasien.
3. Meningkatkan jaringan dan skala melalui kolaborasi ekosistem usaha kesehatan.
4. Mengembangkan layanan kesehatan terintegrasi berbasis digital
5. Menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan berwawasan lingkungan, dengan menerapkan aspek – aspek standar HSSE.
6. Menciptakan SDM yang unggul, profesional, dan berakhlak.

c. Motto

“Pelayanan profesional sepenuh hati”

### 1.1.3 Karakteristik Ruang Dahlia

Ruang dahlia merupakan salah satu ruang rawat inap kelas 2 yang ada di Rumah Sakit Gatoel, ruang dahlia terletak di tengah Rumah Sakit Gatoel, berdampingan dengan mushollah dan berdekatan dengan area taman dan kolam ikan.

Di ruang dahlia memiliki kapasitas bed pasien sebanyak 15 bed dengan total perawat jaga sebanyak 12 orang, dengan pendidikan rata-rata sarjana kepertawatan. Fasilitas yang ada di ruang dahlia antara lain televisi, kipas angin, AC, meja makan, wifi, sofa tunggu keluarga pasien, dan water hitter untuk pasien.

## 1.2 Kepuasan Keluarga Pasien Dengan Pelayanan Diruang Dahlia

Ruang dahlia merupakan salah satu ruang rawat inap kelas 2 di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, dimana ruangan ini memiliki 15 bed pasien dengan kategori berobat menggunakan jaminan kesehatan berupa BPJS, Asuransi, dan umum atau pembayaran mandiri. Dari data yang diperoleh 2 tahun yang lalu tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang dahlia sebagai berikut,

Tabel 2.1 kepuasan pasien di tahun 2020

NO	PERTANYAAN	TOTAL JAWABAN
1.	Jenis berobat	Perusahaan : 0 Asuransi : 0 BPJS : 75% Umum/Tunai : 25%
2.	Kelas kamar/ nama kamar rawat inap	Ruang dahlia
3.	<b>PENILAIAN KEPUASAN TERHADAP LAYANAN</b> Kemudahan administrasi	Sangat puas : 18% Tidak puas : 25% Puas : 57%
	Kehandalan dan kesiagapan perawat	Sangat puas : 30% Tidak puas : 15% Puas : 55%
	Kualitas layanan dan penjelasan dokter	Sangat puas : 38% Tidak puas : 10% Puas : 53%
	Ketetepatan waktu kunjungan dokter	Sangat puas : 28% Tidak puas : 5% Puas : 67%
	Kenyamanan dan kebersihan ruang rawat inap	Sangat puas : 46% Tidak puas : 24% Puas : 30 %
	Citra rasa dan variasi menu makanan	Sangat puas : 49% Tidak puas : 25% Puas : 26%
	Waktu tunggu untuk proses pulang rawat (standart waktu maks 2 jam)	Sangat puas : 42% Tidak puas : 20%

		Puas : 38%
	Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan	Sangat puas : 35% Tidak puas : 15% Puas : 50%
4.	<b>LAYANAN PENUNJANG MEDIS</b> Kualitas layanan laboratorium	Sangat puas : 57% Tidak puas : 10% Puas : 33 %
	Kualitas layanan radiologi	Sangat puas : 37 % Tidak puas : 12% Puas : 51 %
5.	Kecepatan waktu penyelesaian keluhan	Sangat puas : 36% Tidak puas : 25% Puas : 39%
6.	penilaian anda secara keseluruhan untuk layanan rawat inap	* : 0 ** : 12% *** : 30% **** : 48% ***** : 10%

Dari data diatas, maka penulis akan melakukan penelitian terhadap kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di ruang dahlia, karena jika tidak dilakukannya penilaian kualitas pelayanan maka keluarga pasien bahkan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan perawatan yang telah diberikan oleh perawat ruang dahlia. Jika pada tahun ini penilaian keluarga pasien semakin bagus maka dapat disimpulkan jika pelayanan di rumah sakit Gatoel terutama di ruang rawat inap Dahlia mengalami perubahan semakin membaik.