

## Analisis kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Islam Tasikmalaya tahun 2006

Arip Rahman Hakim, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=106990&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan dan dapat digunakan sebagai tolok ukur bagi rumah sakit, hal ini penting karena dari hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat diperoleh Karakteristik, Dimensi dan Indikator apa dari jasa rumah sakit yang membuat pasien tidak puas. Sehingga pihak manajemen atau pimpinan harus melakukan koreksi atau perbaikan, karena tanpa adanya perbaikan, hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi tidak bermanfaat.

Tujuan dari penelitian ini adalah diperolehnya gambaran kepuasan, karakteristik pasien yang berhubungan dengan tingkat kepuasan serta diperolehnya gambaran kepuasan dari servqual yaitu faktor tampilan fisik (Tangibel), empati (Emphaty), ketanggapan (Responsiveness), keandalan (Reliability) dan jaminan (Assurance) pelayanan kesehatan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Tasikmalaya. Penelitian ini sifatnya deskriptif anaiitik sedangkan metodenya adalah longitudinal survey terhadap 140 sampel pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Tasikmalaya. Analisis yang digunakan adalah univariate, bivariate dan multivariate, sedangkan uji statistik yang digunakan adalah chi square.

Hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan rata-rata dimensi adalah sangat puas yang nilainya sebesar 97,9%. Hasil uji bivariate menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan kepuasan adalah umur, jenis keiamin, pekerjaan dan pendidikan, sedangkan hasil uji regresi logistik diperoleh bahwa faktor yang dorninan dalam menentukan kepuasan adalah faktor pekerjaan.

Dari Diagram Kartesius diperoleh bahwa Dimensi Assurance yaitu tenaga medic harus mempunyai pengetahuan sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien dengan meyakinkan, menyediakan obat-obatan darurat, sikap cekatan, sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman dan harus mempunyai catatan medis dan indikator tenaga medis dan petugas lainnya hares membantu jika ada permasalahan pada pasien dan tenaga medis harus mempunyai catatan medis harus menjadi prioritas utama yang harus segera dilaksanakan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien oleh pihak manajemen.

Saran yang diberikan oleh peneliti kepada pihak rumah sakit adalah harus lebih memperhatikan karakteristik pasien yang berumur muda, jenis kelamin perempuan, bekerja dan pendidikan sedang, karena pada kelompok ini merupakan jumlah terbanyak yang menggambarkan ketidakpuasan, memperbaiki Dimensi dan indikator yang menjadi prioritas utama serta perlu adanya penelitian Iebih lanjut yang mendukung penelitian seperti penelitian tentang kepuasan terhadap pemberi pelayanan baik medis maupun paramedis.

<hr><i>Patient's satisfaction is the first indicator to a measurement of health quality service and as the hospital standard, and that is an important because the measurement result of patient satisfaction degree shows Characteristic, Dimension and hospital Indicator service that make patient felt dissatisfied. The Hospital management has to conduct a correction because without reparation the result measurement patient is unused.

This research aims to know the discription of patient satisfaction rate and patient characteristics that

correlates with patient satisfaction and to get the description of satisfaction from service factors like physical factor or Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability and Assurance health service to the patient who take care of stay in Rumah Sakit Islam Tasikmalaya. The research used descriptive analytic while the research method used is longitudinal survey to 140 samples patient who take care of stay in Rumah Sakit Islam Tasikmalaya. The Analysis used are univariate, bivariate and multivariate, the statistical test used chi square.

Result of the research obtained that patient of satisfaction degree to patient who take care of stay according to Dimension rates about 97,9%. Result of bivariate test shows the factor correlates with the rate of satisfaction are the variable of age, sex, work and education, while the test result of logistic regression obtained that dominant factors in determining the patients satisfaction is work factor.

We will find Assurance Dimension In Kartesius Diagram that are medical officer must have knowledge to answer all patient's question, to prepare the emergency medicine, responsiveness, medical officer can make patient comfortable and must have medical record and assisted each other to the patient and medical record as a mayor priority to executed patient expectation by hospital management.

Suggested of the researcher to the hospital itself needs to give more attention to the patients characteristic who are young enough, female sex, have an occupation and high education, as in this group is the most quantity which illustrate the dissatisfaction in the service quality of the hospital, repair the majoring Dimension and major priority Indicator in quality services, it is also necessary a further research that support this research, also the research about medics or paramedics.