

Analisis keterkaitan faktor-faktor karakteristik pasien dengan kepuasannya melalui pengukuran harapan dan persepsi pasien tersebut di instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Al Ihsan Bandung pada tahun 2005 = Interrelated patient characteristic factors analysis and satisfaction by measuring the patient expectations and perceptions in hospitalization installation of Al Ihsan Islamic Hospital on the year 2005

Ade Barsya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20338830&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah Sakit Islam Al-Ihsan sebagai sebuah rumah sakit Swasta dituntut untuk mampu memenuhi tuntutan masyarakat akan sebuah pelayanan kesehatan yang bermutu, sehingga mampu meningkatkan daya saing dengan rumah sakit swasta lain baik rumah sakit swasta nasional maupun rumah sakit swasta Asing. Rumah Sakit Islam Al Ihsan Hingga bulan September Tahun 2005 kapasitas tempat tidur menjadi 139, untuk melihat trend cakupan: pelayanan rawat Rumah Sakit.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis keterkaitan faktor-faktor karakteristik pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Al Ihsan pada tahun 2003 dengan kepuasannya melalui pengukuran harapan dan persepsi pasien tersebut. Data primer melalui pengisian kuisioner oleh pasien yang sedang dan telah dirawat di instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Al Ihsan Bandung pada bulan Oktober tahun 2005. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Variabel independen yang dianalisis adalah karakteristik pasien yaitu Umur pasien, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status keompok pasien dan pendapatan sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pasien melalui pengukuran persepsi dan harapan pasien berdasarkan 5 (lima) dimensi service quality. Data yang dikumpulkan adalah secara kuantitatif. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat, serta analisis Regresi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pasien yang puas yaitu 37% sedangkan yang tidak puas sebesar 63%, karakteristik pasien yang lebih banyak adalah umur 3-36 tahun (53%), laki-laki 53%, SMA (66%), keompok pasien umum (63%), dan pendapatan 2 Rp i. O.U.O.U.O.U.- (59%), Uji bivariat dengan Chi Square secara garis besar didapat karakteristik pasien yang berhubungan dengan harapan adalah pendapatan pasien sedangkan karakteristik pasien yang berhubungan dengan persepsi adalah: umur, pendidikan dan status keompok pasien sedangkan pada karakteristik pasien yang berhubungan dengan kepuasan adalah semua kelompok pasien yang diuji menurut umur, jenis kelamin, pendidikan, status keompok pasien dan pendapatan memiliki tingkat kepuasan yang sama untuk semua dimensi pelayanan. Hasil analisis regresi didapatkan faktor ruang perawatan yang nyaman, bersih, kecukupan pralatan kesehatan dan prosedur pasien memang merupakan komponen yang harus menjadi prioritas utama, faktor pemeriksaan rutin pasien, cepat tanggap dokter dan perawat, kemampuan dokter mendiagnosa penyakit, sopan santun dokter dan perawat serta pelayanan yang tidak memandang status sosial merupakan prestasi yang harus dipertahankan, faktor ruangan yang sejuk, ketepatan waktu visits, cepat tanggap petugas kebersihan, keamanan lingkungan, pemberian keterangan penyakit bila diminta, komunikasi dan pemberian kesempatan bertanya dan perhatian perawat dan petugas kepada pasien merupakan prioritas rendah (H₀) dan faktor ruang perawatan yang luas, kecepatan tanggapan petugas administrasi, keterampilan

perawat, komunikasi dan pemberian kesempatan bertanya dari perawat merupakan kinerja yang berlebihan (IV). Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada semua pihak yang terkait untuk memperhatikan pasien yang mempunyai harapan tinggi tetapi berpersepsi rendah, dimana hal tersebut menggambarkan tingginya tingkat ketidakpuasan dari pasien.

.....Al Ihsan Islamic Hospital as a private hospital has already trusted for fulfill the society demand which concerning to high quality health care, that makes Al Ihsan able to increasing its competitiveness compare with other national private hospital, even other foreign-private hospital. Until September 2005, the bed capacity of Al Ihsan Islamic Hospital has reached 139 number of beds.

The aim of this research is to analyze the connection among the patient characteristic factors in the hospitalization installation of Al Ihsan Islamic Hospital on 2005 and see the patient satisfaction by measuring the patient expectations and perceptions. This research is using a cross sectional design. The primary data is from the questionnaire which has been answered by the patient on the hospitalization by October 2005 as much as 100 respondent. The independent variables are the patient characteristic, that is, patient age, gender, education level, patient grouping status, and patient income. While the dependent variables are the patient satisfaction by measuring their expectations and perceptions based on 5 (five) dimensions of service quality. The data has been processed quantitatively and the statistic analysis that is used are univariate analysis, bivariate analysis, and Cartesian analysis.

This research result indicating that 37% are satisfied patient and 63% are unsatisfied~ patient. Large number of patients are having demography characteristic as follow, by this as many as 53% patients are equal or more than 36 years old, 58% are men, 66% has a senior high school background, 63% are grouping patients, and 59% are the patient who has producing income Rp. 1.000.000,- / month. Bivariate test with chi square, by and large, had obtained that patient characteristic which related to an expectation is patients income, where as characteristic that related to perceptions are age, education level, patient grouping status, while characteristics that related to satisfactions are all of the patient group which divided according by age, gender, education level, patient grouping status, and income has equal satisfaction level with all of service dimensions.

Based on Cartesian analysis, we know that a comfortable and neat treatment room, a comprehensiveness of medical equipment and after-hospitalize procedure are the first priority component (I). The patient routine examination, doctor and nurse responsiveness, doctor capability in diagnosing disease, the behavior of a doctor and nurse, and not discriminate a social status is an achievement that we should appreciate (II). A chilly room, exactness of visiting time, responsiveness of cleaning service officer, area safety, giving disease information initiatively, communicative, giving a chance to ask, and a nurse attention are a lower priority (III). A vast treatment room, responsiveness of administration officer, a nurse skill, communicative, and giving a chance to ask from a nurse are an excessive performance (IV). Based on this research, I suggesting to all interrelated party to pay attention to the patient which has a higher expectations but has a lower perceptions which is depict the highness of an unsatisfied patient.