

Analisis kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk tahun 2009

Raymond Oenleng, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20341511&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas pelayanan suatu rumah sakit merupakan produk akhir dari suatu integrasi dan saling ketergantungan yang sangat terkait antara berbagai aspek dalam sebuah sistem. Untuk dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit adalah dengan melakukan penilaian kepuasan pasien secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui output pelayanan rumah sakit, sehingga pihak manajemen dapat segera memperbaiki kekurangan yang ada.

Tujuan penelitian adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit khususnya di unit rawat jalan dan faktor-faktor karakteristik pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang meliputi pelayanan dokter, pelayanan perawat dan pelayanan administrasi Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk.

Penelitian dilakukan di unit rawat jalan RS Pantai Indah Kapuk pada 110 orang pasien yang datang berobat, bersifat kuantitatif dengan desain potong lintang menggunakan metode Servqual yaitu melihat pelayanan pada: sarana fisik, khandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian. Dilakukan analisis univariat berupa proporsi, sedangkan analisis bivariat menggunakan chi square untuk melihat hubungan antara 6 variabel dependen dengan variabel independennya yaitu kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan 61 pasien (55,5%) menyatakan puas dan sisanya 49 pasien (44,5%) tidak puas. Terdapat 4 variabel independen pada uji bivariat yang berhubungan dengan variabel dependen secara signifikan, yaitu faktor jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Pada uji multivariat dapat disimpulkan bahwa faktor karakteristik yang paling mempengaruhi kepuasan adalah faktor pendidikan responden.

Pada analisa diagram Cartesius didapati prioritas masalah yang harus diperbaiki antara lain dimensi tangible, reliability dan responsiveness. Prioritas pada dimensi tangible adalah toilet yang tidak terjaga kebersihannya, sedangkan dimensi reliability yang harus diperhatikan adalah waktu tunggu berobat yang lama dan pemeriksaan dokter tidak sesuai jadwal. Dimensi responsiveness yang menjadi prioritas adalah waktu pelayanan lama dan tugas administrasi yang kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Dimensi mutu pelayanan yang dianggap sudah baik dan tetap harus dipertahankan, antara lain adalah dimensi tangible berupa pemeriksaan dokter yang 1-api dan ruang tunggu dengan fasilitas yang baik sedangkan dimensi responsiveness yang perlu dipertahankan adalah dokter dan perawat yang tanggap sedangkan dimensi assurance adalah terapi dokter yang profesional dan kondisi alat medis yang memberi kepercayaan. Dimensi terakhir adalah dimensi empathy, yang perlu dipertahankan adalah perawat dan dokter yang perhatikan keluhan pasien serta pelayanan tidak membedakan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan antara lain adalah peningkatkan kualitas pelayanan berupa pemberian pelayanan yang prima berdasarkan gambaran karakteristik pasien dan pelatihan sumber daya manusia di unit tersebut. Supervisi berkelanjutan terutama pada saat pelayanan di unit rawat jalan sedang sibuk. Membangun komitmen dokter, agar dapat praktek sesuai jadwal sehingga

dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien sesuai dengan motto rumah sakit yaitu "Sahabat yang Peduli Kesehatan Anda". Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di unit rawat jalan Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk.

.....Service Quality of a hospital is the final output (product) of an integration and interdependency among many aspect in one system. In order to maintain and improve the service quality of a hospital is to measure of patient satisfaction periodically so that the output of hospital service is known and management can improve service quality.

This analysis is made to know the level of patients satisfaction toward services by the hospital, especially at the outpatient department and which patient characteristics effect patients satisfaction toward service quality, includes doctors service, nursing services and administration services at PIK Hospital.

The research was carried out in out patient Pantai indah Kapulr Hospital and this study was conducted quantitatively with the cross sectional research design using 110 samples and it also used Servqual method with 5 aspects of satisfaction which are physical attributes, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Univariate analysis such as proportion, whereas bivariate analysis uses chi square to see the relation among 6 dependent variables with patient satisfaction as independent variable.

The results shown that as many as 61 patients (55,5%) were satisfied and as many as 49 patients (44,5%) were unsatisfied with the services by received in the outpatient department at PIK Hospital- The bivariate analysis is show that 'from 6 characteristic variables that effects the satisfaction are 4 independent variables that are significant Those four variable are gender factor, education, job and income, for whereas patient characteristic such as age and the willingness for treatment are not significant From the multivariate analysis can be concluded that the most important factor that effect the satisfaction is educational factor.

In the cartesian diagram analysis toward service quality dimension at the outpatient department of PIK Hospital, is found that the most priority problem that should be improved are tangible dimension, reliability and responsiveness. The priority problem at the tangible dimension is the cleanliness of the toilet which is not well maintained, whereas at the reliability dimension factor should be paid attention is the long waiting time and undisciplined doctors. From the responsiveness dimension, the priority should be given to the registration time and the administrations staffs that are not responsive enough toward patients complain. At the analytical cartesian diagram is also found the good service quality and should be maintained, one of others are tangible dimension like neat and tidy treatment room and well facilitated waiting room. Responsiveness dimension which should be maintained is responsive doctor and nurses; assurance dimension is the professional treatment and the medical instrument that gives trust. From the empathical dimension that should be maintained is the nurses and doctors that give good attention to the patient complains and treat all patient equally.

Based on this analysis is suggested to improve the service quality such as to give the excellent service based on patient characteristics and to give training to the man powers at the outpatient department. Building doctors commitment so they could give service on schedule and could give the excellent service to the patient according to hospitals motto "Teman yang Peduli Kesehatan Anda". It's wished that this analysis could give benefit in order to improve service quality at the outpatient departemen of PIK Hospital.