

## Analisis kepuasan pasien persalinan normal terhadap mutu layanan Rumah Sakit Bersalin Budi Kemuliaan Jakarta tahun 2001

Esty Febriani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71115&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Setelah berdiri sekitar 80 tahun, pimpinan Rumah Sakit Bersalin Budi Kemuliaan pada tahun 1999 ingin merubah citra tersebut dari Rumah Sakit bagi golongan menengah ke bawah menjadi rumah sakit untuk semua lapisan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut Rumah Sakit Bersalin Budi Kemuliaan Jakarta harus merancang strategi yang tepat pada waktu yang akan datang. Untuk itu perlu diketahui harapan pasien terhadap suatu rumah sakit bersalin dan bagaimana pelaksanaan layanan di Rumah Sakit Bersalin Budi Kemuliaan Jakarta sehingga dapat diketahui kesenjangan yang ada.

Penelitian ini menganalisis kepuasan pasien berdasarkan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan pelaksanaan layanan Rumah Sakit Bersalin Budi Kemuliaan berdasarkan dimensi SERQUAL yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles. Jika tingkat pelaksanaan sama atau lebih dari harapan pasien dianggap puas sedangkan jika sebaliknya dianggap tidak puas (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990). Selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan kuadran "Importance and performance Analysis" yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai aspek-aspek yang merupakan kelebihan dan kekurangan yang harus ditingkatkan di Rumah Sakit Bersalin Budi Kemuliaan Jakarta. Selain itu juga dianalisa hubungan karakteristik individu umur, pendidikan, pekerjaan dan kelas perawatan dengan kepuasan pasien. Penelitian yang berlangsung bulan November hingga Desember 2001, menggunakan rancangan belah lintang (cross sectional) dengan jumlah responder 97 orang dan pengambilan sampel dilakukan dengan cara quota sampling pada pasien persalinan normal yang sedang menjalani rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan proporsi pasien persalinan normal yang tidak puas pada dimensi tangibles yaitu yang meliputi fasilitas fisik dan perlengkapan adalah yang paling tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada dimensi lain. Begitu juga tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan pelaksanaan layanan menunjukkan skor paling rendah pada dimensi ini.

Setelah dilakukan pengujian secara statistik dengan uji t independen untuk variabel umur dan chi-square untuk variabel lainnya, maka diperoleh hubungan yang bermakna antara karakteristik pendidikan dan kelas perawatan dengan kepuasan pasien. Sedangkan kepuasan pada tangibles, empathy dan reliability mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan terhadap layanan Rumah Sakit Bersalin Budi Kemuliaan tahun 2001.

Berdasarkan "Importance and Performance Analysis" yang dilakukan, beberapa aspek yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu: penataan interior dan kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan, walaupun menurut penelitian beberapa aspek lainnya juga perlu diperhatikan seperti prosedur pelayanan, perhatian khusus pada pasien, kebersihan ruang perawatan. Sedangkan beberapa aspek yang harus dipertahankan adalah ketanggapan terhadap layanan, tindakan yang cepat dan tepat, keterampilan dan pengetahuan petugas dan dukungan pada saat melahirkan.

<hr><i>Analysis of normal delivery patient satisfaction to the quality services of Budi Kemuliaan Maternity Hospital, Jakarta 2001</i>After the Budi Kemuliaan Maternity Hospital was built for about 80 years, since 1999

the management of Budi Kemuliaan Maternity Hospital Jakarta want to change the image from the hospital for poor people to the hospital for all people.

To achieve the goals, Budi Kemuliaan Maternity Hospital must have an appropriate strategic plan in the future. For doing it, the management need to know about patient expectation and how the performance of the Budi Kemuliaan Maternity Hospital.

This study analyze patient satisfaction by comparison between patient's expectation and performance of the Budi Kemuliaan Maternity Hospital services Jakarta based on SERVQUAL dimensions i.e., reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. If the performances exceed or meet patient expectation that means satisfied but on the other way it means unsatisfied (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990).

Furthermore, the researcher analyzes the expectation and performance scores with "Importance and Performance analysis" for figuring out the strength and weakness of the Budi Kemuliaan Maternity Hospital. In this study the researcher also want to know about the individual character i.e age, education, job and nursing class with their satisfaction.

The study was held on November to December 2001 and used the cross sectional design with 97 persons number of respondents. The respondents were chosen by quota sampling method.

The result of study showed that proportion of unsatisfied patient was high in tangibles dimension which covered the physical aspect and the equipment of the hospital but the suitability between the patient expectation and performance of facility service is low.

After the researcher analyzed by t Independent test for age variable and chi-square for another variables, result showed that any significant relationship between age, nursing class and patient satisfaction and any significant relationship also between satisfaction in tangibles, empathy and reliability dimensions with overall patient satisfaction.

Conclusion: Based on "Importance and Performance Analysis", there are two aspect that Budi Kemuliaan Maternity Hospital need to improve immediately i.e Interior design and completeness, readiness and cleanliness of equipment. Although there are some aspects need to improve to such as service procedure, special attention to the patient, cleanliness of nursing room. The aspects are needed to maintain such as responsiveness, competency of the provider and supporting of provider.