

Analisis validitas dan reliabilitas instrumen kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di poliklinik rumah sakit Islam Siti Khadijah Palembang tahun 2001

Emmy Gemala Hatta, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71327&lokasi=lokal>

Abstrak

Sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini maka rumah sakit swasta di Indonesia tampak telah berkembang dengan pesatnya dan tidak terlepas dari persaingan sesama usaha pelayanan kesehatan. Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang menyebabkan masyarakat untuk memilih pelayanan yang terbaik diantara banyak jasa pelayanan kesehatan yang ada. Dengan adanya akreditasi pemerintah mulai 1995 terhadap rumah sakit swasta dan pemerintah diharapkan dapat merangsang rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu aspek dari kualitas yaitu aspek hasil apakah produk atau jasa tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Kepuasan pasien adalah kebutuhan, keinginan dan harapan yang dapat terpenuhi sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan. Dikatakan puas apabila melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. Kepuasan pasien adalah merupakan indikator terhadap mutu pelayanan kesehatan dan dapat juga sebagai umpan balik untuk sipemberi pelayanan kesehatan.

Beberapa dimensi yang diduga merupakan bagian dari kepuasan pasien di suatu tempat pelayanan kesehatan. Penelitian ini mencoba meneliti beberapa variabel/ dimensi berdasarkan tinjauan pustaka, dimensi-dimensi tersebut meliputi 5 hal: sarana fisik (tangibles), keandalan pelayanan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan pelayanan (assurance) dan empati (empathy). Penelitian dilakukan di Poliklinik Rawat Jalan RSISK Palembang pada bulan Mei tahun 2001. Pengambilan sampel dengan cara systematic random sampling, dengan populasinya seluruh pasien rawat jalan RSISK Palembang. Yang terpilih sebagai sampel sebanyak 150 pasien rawat jalan. Disain penelitian adalah cross sectional, sedangkan analisis data digunakan univariat dan bivariat dengan uji chi-square. Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen sebelum penelitian dimulai, instrumen disusun dengan cara: 1. Mengacu ke perpustakaan yaitu instrumen Servqual yang kemudian diterjemahkan. 2. Melakukan konfirmasi jumlah dan jenis dimensi serta butir pertanyaan untuk setiap dimensi, serta kejelasan pertanyaan. 3. Hal ini dilakukan terhadap sejumlah informan termasuk para dokter, perawat, pelaksana, manejer rumah sakit dan pasien.

Dari hasil uji validitas kriterium didapatkan korelasi diantara 2 dimensi konstruk kepuasan. Didapatkan korelasi diantara keduanya 0,4 - 0,8. Hal ini menunjukkan adanya hubungan validitas kriterium yang cukup kuat. Dari hasil ini tampak korelasi antara konstruk kepuasan dengan variabel niat untuk kembali. Uji validitas konstruk didapat korelasi antara butir-butir pertanyaan dengan corrected total score. Nilai korelasi $r > 0,35$ maka pertanyaan A6 dengan $r = 0,250$ dan A19 dengan $r > 0,294$ maka dinyatakan pertanyaan tersebut dikeluarkan.

Dari hasil penelitian ini ditemukan konstruk kepuasan yang berhubungan secara signifikan adalah faktor pendidikan. Hasil uji validitas konstruk dari kepuasan adalah kuat. Dan hasil penelitian pada faktor umur, jenis kelamin dan pendapatan didapat hubungan yang tidak bermakna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien rawat jalan menyatakan tidak puas sebanyak 64,7%, yang puas 35,3%.

Saran-saran yang diusulkan antara lain 1. Meningkatkan sarana fisik dan pelatihan terhadap SDM. 2. Membuat program kerja upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. 3. Mengadakan penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih banyak dan bervariasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di RSISK Palembang.

.....According to the technology development these days, private hospitals in Indonesia seem already rapidly developed and its because the competitions of the same health services. In this free market competition era, one thing that every hospital manager should consider is improving quality of services.

In relation to that, the government has introduced Hospital Accreditation Program since 1995, which applies to all hospital, public and private. It is hope that the program will improve hospitals quality of care. One aspect of quality of care is to provide service that fulfill patient/clients expectation or even higher than the expectation.

Patient satisfaction is a measure of whether their expectations are fulfilled. It is said "satisfy" if the services were expected or more to their need, demand and wish. Therefore, patient satisfaction measure can be used as quality indicator and as feedback to the health care provider.

Several dimensions of patient satisfaction have been widely used to measure the satisfaction level. One of them is Servqual (Parasuraman, 1990), which consists of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This study applied the servqual instrument and modified it according to the local situation. The study has been done at polyclinic of RSISK Hospital Palembang on May 2000. Samples were drawn using systematic random sampling. About 150 patients were included in the study. The study used cross sectional design. Collected data analyzed using univariate and bivariate analysis. Content validity is fulfilled by (1) using servqual dimension (2) questions were developed by translating the servqual instrument (3) questionnaire were tested for its clarity to doctors, nurses and some patients.

Criterion validity was tested by having correlation between dimensions of the satisfaction construct. It is found that the correlation range between 0.4 - 0.8, and can be concluded that the criterium validity is adequate. The conclusion is also supported by correlation between the satisfaction construct with variables of intention to use and of will give recommendation to other. Construct validity were tested by having correlation between each item with corrected total score. The correlation are all above 0.35 expect for A6 ($r=0.250$) and A19 ($r=0.294$). It is decided then to drop question no A6 and A19.

This study also found that the construct of satisfaction is significantly related to level of education, which confirm to other empirical study. This concludes that construct validity of the satisfaction measure is adequate. However, this study found non-significant relationship between the construct with age, sex, and income level. This study showed that 64,7% respondents are not satisfied with the services given to them tangible dimension is the highest score for instatis factory.

This study recommends to the hospital, as follows (1) to improve physical infrastructure; (2) provide training to staff; (3) to other researcher it is suggested to variation the study with larger sample size. This research is hope can be useful as a proposal to improve the service quality in RSISK Palembang.