

Determinan kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan rumah sakit TNI AU Tingkat II, dr.Salamun Bandung, tahun 2002 =  
Determinant of Patient Satisfaction at inpatient ward to quality of services of TNI AU Level II, dr. Salamun Hospital, Bandung, 2002

Atit Hadiati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71442&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Setiap institusi pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit harus selalu berusaha meningkatkan mutu layanan, seiring dengan peningkatan status pendidikan dan ekonomi masyarakat yang membuat mereka lebih kritis dan semakin banyak menuntut kualitas pelayanan yang ada. Manajemen rumah sakit harus selalu melengkapi dirinya agar senantiasa mendengarkan suara konsumen, memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan dan harapan konsumen. Untuk itu, keinginan, harapan, dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan harus dipantau dengan mengadakan serangkaian pengamatan yang dilakukan terus menerus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui determinan kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan RS Salamun tahun 2002, dengan metode servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. Rancangan penelitian yang digunakan adalah cross sectional pada 100 pasien yang dirawat di RS Salamun selama bulan April 2002 melalui pengisian kuisioner secara self administered questionnaire. Variabel bebas pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan, status pasien, kelas perawatan, dan biaya perawatan, sedangkan variabel terikatnya yang merupakan variabel mutu pelayanan yang tercakup ke dalam lima dimensi servqual, yaitu tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan pasien rawat inap di RS Salamun yang terpilih sebagai responden sebesar 91,67 % dengan standar deviasi sebesar 9,82 %, skor minimum sebesar 59,46 %, dan maksimum sebesar 124,78 %. Kepuasan pasien pada dimensi tangibles menunjukkan rata-rata skor kepuasan pasien sebesar 89,59%. Kepuasan pasien pada dimensi responsiveness menunjukkan rata-rata skor kepuasan pasien sebesar 90,56 %. Kepuasan pasien pada dimensi reliability menunjukkan rata-rata skor kepuasan pasien sebesar 92,42 %. Kepuasan pasien pada dimensi assurance menunjukkan rata-rata skor kepuasan pasien sebesar 92,43%. Kepuasan pasien pada dimensi empathy menunjukkan rata-rata skor kepuasan pasien sebesar 91,56 %. Tingkat kepuasan responden pada penelitian ini menggunakan cut of point sebesar 90% (Supranto, 1997) dimana kelompok responden yang merasa puas terhadap mutu pelayanan RS Salamun lebih banyak (57 %) daripada kelompok yang merasa kurang puas (43 %). Dimensi assurance merupakan dimensi yang dianggap paling memuaskan responden (64 %) daripada dimensi-dimensi lainnya. Sebaliknya, dimensi responsiveness merupakan dimensi yang dianggap paling kurang memuaskan responden (49%) daripada dimensi-dimensi lainnya. Dan 8 karakteristik pasien yang diteliti, hanya variabel tingkat pendidikan yang terbukti berhubungan dengan kepuasan ( $P < 0,041$ ).

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk mengadakan tindakan koreksi terhadap pelayanan yang masih belum memberikan kepuasan maksimal kepada pasien serta dapat menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan di RS Salamun melalui strategi yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Melihat adanya hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien, perlu kiranya

bagi petugas memperhatikan karakteristik pasien berdasarkan hal tersebut di semua kelas perawatan. Perhatian terhadap karakteristik tersebut akan berdampak terhadap citra dan mutu rumah sakit terutama di ruang rawat inap.

*Each of health service institution, including hospital, have to increase their quality of services. Thus, hospital can monitoring their services to consumers.*

The objective of this study is knowing determinant of patient satisfaction at inpatient ward to quality of services with SERVQUAL Method (tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy), with developed by Parasuraman, et. al. This study was conducted on April 2002 at dr. Salamun Hospital, Bandung. In research methodology, this study used cross sectional design study, where conducted to a hundred subjects through self administered questionnaire. Independent variable include sex, age, education level, occupation, income level, patient status, ward classes, and cost. Whereas, dependent variable is SERVQUAL dimensions (tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy).

Result of study show that average score of patient that satisfied to inpatient ward service was 91,67%. In tangibles dimension showed average score of patient satisfaction was 89,59%, responsiveness dimension was 90,56%, reliability dimension was 92,42%, assurance dimension was 92,43%, and empathy dimension was 91,56%. Cut of point to show satisfaction level of respondent is 90% (Supranto, 1997). 57% respondents were satisfied to quality of hospital services and others (43%) were unsatisfied. Assurance dimension was most satisfied one (64%). Responsiveness dimension was most unsatisfied one (49%). From eight characteristics of patient, only education level has significant in statistic.

The result above can be use in hospital to improve quality of services and make up strategy to increase quality of services through strategy that focused on consumer's satisfied. Attention to these characteristics can be impacted to hospital's quality, especially at inpatient ward.