

# Kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat darurat rumah sakit umum daerah Palembang BARI tahun 2001

Benny Krisnanda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71569&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pada era globalisasi dan persaingan bebas dalam bidang pelayanan kesehatan saat ini pihak pengelola pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang rendah menggambarkan kualitas pelayanan berada dibawah standar. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah karakteristik pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien dan melihat bagaimana hubungan antara kepuasan dengan karakteristik pasien, serta faktor yang paling dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien diperoleh dari tingkat kesesuaian/nilai puas yang merupakan rasio persepsi dengan harapan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Palembang BARI. Jenis penelitian yang digunakan adalah cross sectional pada 100 pasien yang dilakukan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Palembang BARI dari tanggal 8 Maret 2001 sampai dengan 16 April 2001. Dimensi pelayanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah sarana fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan / keyakinan dan kepedulian.

Faktor karakteristik pasien yang ingin diketahui hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien adalah variable jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, kiasifikasi pasien dan pendapatan. Analisis dilakukan secara univariat, bivariat dan multivariat. Analisis terhadap faktor-faktor dimensi pelayanan dengan self scale survey menggunakan Diagram Kartesius.

Hasil didapat menunjukkan bahwa proporsi pasien yang puas sebesar 46,2% dan pasien yang tidak puas sebesar 53,8% dengan tingkat kesesuaian/ nilai puas 80,71%. Uji bivariat dengan Chi-square didapat variable yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah variabel pendidikan, klasifikasi pasien, dan pendapatan. Disarankan kepada pihak Instalasi Rawat Darurat RSUD Palembang BARI untuk memperhatikan karakteristik pasien khususnya pendidikan, klasifikasi pasien dan pendapatan pasien dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan prima. Uji multivariat dengan regresi logistik didapat variabel yang dominan adalah variabel pendapatan, dimana pasien rawat jalan Instalasi Rawat Darurat dengan pendapatan rendah beresiko untuk puas 3 kali dibandingkan dengan pasien pendapatan tinggi.

Analisis setiap faktor terhadap dimensi pelayanan yang digunakan diketahui bahwa faktor-faktor: ruang tunggu yang luas dan nyaman, peralatan medis Instalasi Rawat Darurat terlihat modern, pelayanan sesuai jam buka 24 jam, tidak membedakan satu pasien dengan pasien yang lainnya dan sebagian faktor-faktor: prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit, pelayanan yang sopan dan ramah, merupakan faktor-faktor yang penting dan prioritas bagi pasien dan RSUD Palembang BARI harus segera memperbaiki serta mengoreksi faktor-faktor dimensi pelayanan ini. Faktor-faktor gedung tampak baik dan bersih, perawat berpenampilan rapi dan bersih, pasien tidak menunggu lama untuk diperiksa dokter, proses pendaftaran dilaksanakan dengan cepat, semua keluhan pasien cepat ditanggapi, perawat berperilaku baik selama

pelayanan, dokter berperilaku baik selama memeriksa pasien, penampilan dokter menimbulkan rasa percaya dan aman pasien, dokter memiliki kemampuan untuk mengatasi penyakit pasien, dokter memberikan pelayanan kepada pasien dengan ramah senyum dan sopan dan sebagian factor-faktor: prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit, pelayanan yang sopan dan ramah merupakan faktor-faktor dimensi pelayanan yang harus dipertahankan karena pasien merasa puas.

*In this global era and free competition in health services, any institution that provides health services is required to improve its services quality. One of the indicators used to measure the quality of the services is patient satisfaction. Low patient satisfaction may indicate that the services quality is still below the set standards. Patient satisfaction may be influenced by many factors. One of them is patient characteristic.*

The purpose of this study is to describe patient satisfaction and to observe how the satisfaction correlates with the patient characteristic as well as to observe the most dominant factor that correlate with patient satisfaction. Patient satisfaction was measured by compliance scale that included perception ratio with the patient expectation toward the service provided by the emergency polyclinic installation of District Hospital Palembang BART. This was a cross sectional study on 100 patient at the emergency polyclinic installation of District Hospital Palembang BARI from March 8, 2001 until April 16, 2001. Dimensions of the service used to measure the patients' level of satisfaction included tangibles items, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The characteristics of the patient that this study investigated to reveal their correlation with the patients' level of satisfaction covered the following variables: Gender, age, education, occupation, case patient classification, and income. Data analysis was conducted by using univariat, bivariat, and multivariat techniques. Analysis of the service obtained from the self-scale survey was conducted by referring to Kartesius diagram.

The study result show that the proportions of satisfied patients reach to 46.2% and unsatisfied patients reach to 53.8% with level compliance of 80.71%. The bivariat test by using Chi-square reveals the variables that correlate with patients' satisfaction were education, case patient classification, and income. To recommend the emergency polyclinic installation of district Hospital Palembang BARI to put emphasis on patients characteristics particularly on their education, case patient classification, and income in order to increase their level of satisfaction with the best services. The multivariat test by using logistic regression shows that the most dominant variable was income where the emergency polyclinic installation patients who income lower were likely to be satisfied 3 times compared to patient who income higher.

Analysis of each factors dimensions of the service indicates that the factors : a comfortable and roomy waiting room, the emergency polyclinic installation has got modern medical equipments, the services that opens for 24 hours, do not discriminate in treating the patients and treat them fair, and a half factors: the procedure of serving the patient is easy and not too bureau cratic, the services patients politely and patiently, are the significant factors and a priority for the patients and District Hospital Palembang BARI should be immediately improve and review its factors. Factors: the building of District Hospital Palembang BARI looks good and clean, the paramedics work in their clean and neat uniforms, the patients do not have to wait long in order to meet the doctor to be examined, the process registration can be done fast, they respond the patients' problem quickly and well, the paramedics behave and do their duties well, the doctors behave well and examine the patients well, the performance of doctors arise the patients' trust and make them fell save, the doctors are able to handle the patients diseases, the doctors are treat the patients politely and patiently

with smile on their face and a half factors: the procedure of serving the patient is easy and not too bureaucratic, the services patients politely and patiently, that should be District Hospital Palembang BARI maintained for it proved to satisfy the patients.</i>