

Analisis keterkaitan faktor-faktor karakteristik pasien dinas dengan kepuasannya melalui pengukuran perbedaan (kesesuaian) harapan dan persepsi pasien tersebut di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit TK. II. M. Ridwan Meuraksa pada tahun 2003 = Analysis of the connection between official patient's characteristic in polyclinic RS TK. II. M. Ridwan Meuraksa in 2003 with their satisfaction through the differential expectation measurement and patient's perception

Adelia Rahmi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73312&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Rumah Sakit merupakan pusat rujukan. Orang yang datang ke rumah sakit sangat beragam, tetapi ada kesamaan antara mereka, yaitu mereka menginginkan dirinya dilayani dengan pelayanan yang terbaik, dimana kepuasan pasien merupakan tujuan pelayanan.

Rumah Sakit M. Ridwan Meuraksa merupakan Rumah Sakit Kesdam Jaya. Persentase Jumlah Kunjungan Pasien Dinas di Poliklinik RS. TK. II M. Ridwan Meuraksa pada tahun 2001 adalah 75% dan pada tahun 2002 sebanyak 72.17%. Mengingat pelayanan terhadap pasien dinas merupakan tugas utama dan jumlah pasien dinas sangat banyak, serta selama ini belum diketahuinya keterkaitan faktor-faktor karakteristik pasien dinas dengan kepuasannya melalui pengukuran perbedaan (kesesuaian) harapan dan persepsi pasien tersebut, maka untuk itu dirasakan perlu melakukan penelitian ini.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis keterkaitan faktor-faktor karakteristik pasien dinas di poliklinik rawat jalan RS. TK. H. M. Ridwan Meuraksa pada tahun 2003 dengan kepuasannya melalui pengukuran perbedaan (kesesuaian) harapan dan persepsi pasien tersebut.

Penelitian menggunakan desain cross sectional. Data primer melalui pengisian kuesioner oleh pasien dinas yang berobat di poliklinik rawat jalan RS. M. Ridwan Meuraksa sepanjang jam kerja pada bulan Juni 2003 dengan kriteria pasien adalah pasien dinas. Jumlah sampel sebanyak 450 responden. Variabel independen yang dianalisis adalah karakteristik pasien yaitu umur pasien, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status kelompok pasien, dan penghasilan, sedangkan variabel perantara meliputi persepsi dan harapan pasien berdasarkan 5 (lima) dimensi service quality serta variabel dependennya adalah kepuasan pasien. Data yang dikumpulkan diolah secara kuantitatif. Analisa statistik yang digunakan adalah analisa univariat, bivariat (uji Chi-Square) hingga multivariat (korelasi regresi) serta analisa kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pasien yang puas seimbang dengan yang tidak puas, yaitu 50%, karakteristik pasien yang lebih banyak adalah umur 33 tahun (51.1%), laki-laki (54,0%), SMA (54.9%), Non militer (72,0%) dan penghasilan 850.000 rupiah (55.1%). Uji Bivariat dengan Chi-Square secara garis besar didapat karakteristik pasien yang berhubungan dengan harapan adalah umur pasien, sedangkan yang berhubungan dengan persepsi adalah umur pasien, status pasien, dan penghasilan. Adapun hasil Uji Chi-Square antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan hubungan yang

bermakna pada umur pasien, dan penghasilan. Untuk analisa multivariat didapatkan variabel umur yang paling dominan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, Analisa kartesius menempatkan sebagai bagian prioritas utama adalah faktor ketepatan waktu & kesesuaian jadwal dan kepastian dokter & jadwal pelayanan, sebagai bagian pertahankan prestasi adalah faktor tanggapan petugas & kecepatan pelayanan, informatif dan ketersediaan waktu konsultasi, sebagai bagian prioritas rendah adalah faktor kebersihan & kenyamanan dan sebagai bagian yang diberikan secara berlebihan adalah faktor keramahan dan kemudahan prosedur.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada semua pihak yang terkait untuk memperhatikan pasien yang mempunyai harapan tinggi tetapi berpersepsi rendah, dimana hal tersebut menggambarkan tingginya tingkat ketidakpuasan dari pasien.

Hospital is the center of reference. People who come to the hospital are various, but there are similarities between them, they want to get the best services for themselves, where the patient's satisfactions are the main purpose of services.

M. Ridwan Meuraksa Hospital is Kesdam Jaya Hospital. The percentage from total visitors of official patient in Polyclinic RS TK. II M. Ridwan Meuraksa in 2001 is 75% and in 2002 is 72.17%. Considering to the official patient's services is the main duty and the amount of the official patients are so many, so far the connection between official patient's characteristic and their satisfaction through differential expectation measurement and patient's perception are unknown yet, therefore there is necessary to do this research.

The main purpose of this research is to know the analysis of the connection between official patients' characteristic in Polyclinic RS Tk. II M. Ridwan Meuraksa in 2003 with their satisfaction through the differential expectation measurement and patients' perception. This research using cross sectional design. Primary data are from questioner by the official medical patient in Polyclinic Rawat Jalan M. Ridwan Meuraksa on all their duty time on June 2003 with patient's criteria is official patient. The amount of the sample is 450 respondents. Independent variable analyzed are patient's characteristic there are patient's age, gender, education background, group of status, and salary, where the mediator variable includes perception and expectation of the patient classified as 5 dimensions service quality with dependent variable is patient's satisfaction. The data that already collected processed in quantity. The statistical analysis is using univariate analysis, bivariate (Chi-square test) to multivariate (regression correlation) and Cartesius analysis.

The final research indicate that satisfied patient's proportion are equal with the unsatisfied, there are 50%, the most patient's characteristic are from age more than 33 years old (51.1%), men (54.0%), more than Senior High School (54.9%), Non-military (72.0%) and salary with more that Rp. 850.000 (55A%). Bivariate test with Chi-square are commonly found patients characteristic that connected with expectations are patient's age, while connected with perception is patient's age, patient's status, and salary. The result of the chi-square test between patients characteristic and patient's satisfaction level found the meaningful connection on patients' age and salary. For multivariate analysis found that the most dominant age variable connected with patients' satisfaction level. Cartesius analysis place as a part of the main priority is accuracy of time & matching of schedule factor and certainty of doctor & schedule of service factor, as a part of achievement maintenance is performance of labor & velocity of service factor, communicate factor and

consultation time factor, as a part of low priority is hygiene factor and pleasant factor, and as a part of offered more is familiar factor and simplify factor.

Based on the research, it is suggested to all who might concern to give more attention to patient with high expectation but with low perception, whereas it described the high level of patients' dissatisfaction.</i>