

## Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pusat PERTAMINA Jakarta tahun 2004

Nia Yuliatri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77047&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Meningkatnya kebutuhan akan pelayanan kesehatan, di tengah-tengah tingginya tarif pelayanan, terbatasnya sumber daya dan munculnya berbagai variasi dalam praktek kedokteran, mengakibatkan peningkatan kualitas pelayanan menjadi agenda nasional di negara-negara maju. Di Indonesia telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain dengan pembangunan sarana pelayanan kesehatan baik di tingkat dasar maupun di tingkat rujukan. Pembangunan sarana pelayanan kesehatan rujukan mengakibatkan penambahan jumlah rumah sakit yang pesat. Di lain pihak, masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan menjadi semakin kritis, antara lain karena peningkatan pendidikan dan status ekonomi.

Tingkat kepuasan pasien sebagai salah satu outcome pelayanan di samping status kesehatan (indikator klinik), sekarang ini telah secara luas digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Metode pengukuran tingkat kepuasan yang telah secara luas digunakan adalah metode SERVQUAL PZB (Parasumman, Zeithmall, Berry, 1988). Untuk menyempurnakan kekurangan metode ini, Andaleeb, melakukan modifikasi untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan. Modifikasi metode SERVQUAL oleh Andaleeb mengukur tingkat kepuasan secara umum dengan 5 dimensi kepuasan, yaitu responsiveness, assurance, communication, discipline dan baksheesh. Selain mengukur tingkat kepuasan pasien, penting juga diketahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, yang antara lain terdiri dari karakteristik sosiodemografik, karakteristik kesehatan, karakteristik rawat inap dan karakteristik pelayanan (Thi dick, 2002).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara umum di Instalasi Rawat Inap RS Pusat PERTAMINA berikut faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan tersebut. Dalam penelitian ini tingkat kepuasan diukur dengan 4 dimensi kepuasan menurut Andaleeb yaitu dimensi responsiveness, assurance, communication, dan discipline. Determinan kepuasan yang diteliti terdiri dari karakteristik sosiodemografik (umur, jenis kelamin, status pernikahan, status pendidikan, status pasien dan pilihan atas rumah sakit), karakteristik kesehatan pasien (persepsi pasien tentang kondisi kesehatannya dan persepsi pasien tentang perubahan kondisi kesehatannya), karakteristik rawat inap (lama perawatan, persepsi pasien tentang lama perawatan, jumlah tempat tidur dalam ruang perawatan, jenis kelas rawat inap) dan karakteristik pelayanan (rasio jumlah pasien/perawat).

Penelitian ini merupakan penelitian observasional yang menggunakan analisis kuantitatif dengan desain cross sectional. Sampel adalah 194 pasien rawat inap berusia 20 tahun yang telah dirawat minimal 3 hari, pada hari terakhir masa perawatannya di RS Pusat PERTAMINA selama bulan Mei 2004. Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan adalah modifikasi SERVQUAL dari Andaleeb. Karakteristik kesehatan pasien diukur dengan SF 36 v2 dari Rubin dan Ware.

Dari penelitian ini diperoleh gambaran tingkat kepuasan pasien secara umum di Instalasi Rawat inap RS Pusat PERTAMINA, yaitu pasien puas 48.1%, tidak puas 51.9%; ditemukan hubungan yang bermakna dan

berbeda kekuatannya antara tiap dimensi kepuasan dengan tingkat kepuasan secara umum, di mana dimensi assurance sebagai dimensi yang paling dominan berhubungan dengan tingkat kepuasan secara umum. Model regresi akhir dari tingkat kepuasan pasien secara umum dibentuk oleh variabel persepsi pasien tentang perubahan kondisi kesehatannya (karakteristik kesehatan) dan persepsi pasien tentang lama perawatannya (karakteristik rawat inap). Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen RS Pusat PERTAMINA untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

*Analysis in Factors Correlate to Inpatient Satisfaction in PERTAMINA Central Hospital, Jakarta, 2004* Growing demand for health care, rising costs, constrained resources and evidence of variations in clinical practice have made improving the quality of health care become one of important point in national agenda of many developed countries. Indonesia have tried many efforts to increased the quality of medical services, i.e. by developing many primary and referral health facilities. The impact of this process is the increasing number of hospitals. On the other hand, the community, as the customer of the health service, have become more critical, along with improved education and finance of the community.

Patient satisfaction level, which has become one of the outcome from health service process, besides the functional status (clinical indicator), nowadays has been widely used to evaluate quality of medical service. SERVQUAL method from PZB (Parasuraman, Zeithmal, and Berry, 1988) has been widely applied to evaluate quality of medical service. To control many weakness of this method, Andaleeb modified this instrument He measured overall satisfaction based on 5 dimensions of satisfaction, which are responsiveness, assurance, communication, discipline and baksheesh It is also important to notified factors that correlate to patients overall satisfaction, such as sociodemographic, health, stay and service characteristics (Thi et al, 2002).

The objective of this research is to know the overall inpatient satisfaction level in PERTAMINA Central Hospital and the correlated factors. In this study, the inpatient satisfaction was measured by 4 satisfaction dimensions of Andaleeb, which are responsiveness, assurance, communication and discipline. Factors correlate to satisfaction are sociodemographic characteristics (age, sex, marital status, education level, patient status and patient's choice of hospital), health characteristics (patient's self-perceived of their general health status and patient's self perceived of changes in their general health status), stay characteristics ( length of stay, patient's perception of their length of stay, bed and class) and service characteristics (patients/nurse ratio).

It is an observational research, using quantitative analysis and cross sectional design. Samples are 194 inpatients, ages? 20 years, which have stayed for at least 3 days in hospital., on their last day in PERTAMINA Central hospital during May 2004. The method has been used to measure the satisfaction is SERVQUAL modification instrument from Andaleeb. Patient's health characteristics were measured with the SF 36 v2 from Rubin and Ware.

The results are satisfied patients 48.1%, unsatisfied patients 51.9% with 905 cut of point\_ There are correlations with different strength association between each dimension to the overall satisfaction. Assurance was the most dominant dimensions that correlate with overall satisfaction. The last regression model of overall satisfaction was constructed by patient's self perceived of changes in their general health (health characteristics) and patient's perception of their length of stay (stay characteristics). The result of this study was hopefully can be utilized by the hospital management to improve their quality in delivering medical service.