

Analisis hubungan faktor-faktor karakteristik pasien dengan kepuasan melalui pengukuran harapan dan persepsi pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo tahun 2004

Tri Novianti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77917&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo merupakan rumah sakit pemerintah. Kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat rata-rata perhari 78 pasien. Persentase jumlah kunjungan tahun 1999-2000 kasus non bedah 21286 (94,06%) dan bedah 1344 (5,94%), tahun 2000-2001 kasus non bedah 26664 (91,21%) dan kasus bedah 2570 (8,79%) serta tahun 2002 kasus non bedah 27653 (93,18%) dan kasus bedah 2025 (6,82%). Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan dan melihat bagaimana hubungan antara kepuasan melalui pengukuran harapan dan persepsi pasien. Penelitian menggunakan rancangan penelitian manajemen data primer dengan pengisian kuisioner oleh pasien yang datang berobat ke gawat darurat. Untuk kuisioner A (harapan) kemudian dilanjutkan pertanyaan B (persepsi) setelah pasien dirawat 1 hari. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Variabel independen yang dianalisis adalah karakteristik pasien diantaranya jenis kelamin, umur dan persepsi pasien berdasarkan 5 (lima) dimensi service quality serta variabel dependennya adalah kepuasan pasien. Data yang dikumpulkan diolah secara kuantitatif. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis Univariat, bivariat (uji chi-square) serta analisis Kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pasien yang puas seimbang dengan yang tidak puas, yaitu 50%. Karakteristik pasien yang lebih banyak adalah umur < 25 tahun (76,2%). Uji bivariat dengan chi-square secara garis besar didapat karakteristik pasien yang berhubungan dengan harapan adalah umur pasien, pendidikan dan penghasilan pasien, sedangkan yang berhubungan dengan persepsi adalah umur dan jenis kelamin. Adapun hasil uji chi-square antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan hubungan yang bermakna pada umur pasien dan penghasilan.

Analisis kartesius menempatkan sebagai bagian prioritas utama adalah faktor tempat parkir, petunjuk arah IGD, ruang tunggu yang luas dan nyaman, perawat berpenampilan rapi dan bersih, perawat membantu pasien menghadapi masalah dengan cepat tanggap terhadap keluhan, penampilan dokter menimbulkan percaya, dokter dan perawat ramah senyum dan sopan, dokter memahami dan memberi kesempatan konsultasi sesuai kebutuhan pasien. Untuk bagian pertahankan prestasi dimana pasien merasa puas adalah faktor ruang tunggu yang baik dan bersih, pelayanan sesuai dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, pasien tidak menunggu lama, perawat dan dokter berperilaku baik, dokter memiliki kemampuan dalam menangani pasien, petugas tidak pilih kasih.

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

.....

Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo (RSUD PASAR REBO) represent governmental hospital in which

the percentage from total visitor's patient in the emergency room are 78 patients everyday. Percentage sum up visit of year 1999-2000 case of non surgical operation 21286 (94,06%) and surgical operation 1344 (5,94%), year 2000-2001 case of non surgical operation 26664 (91,21%) and the case operate on 2570 (8,79%) and also year 2002 case of non surgical operation 27653 (93,18%) and the case operate on 2025 (6,82%). This research aim to get picture mount satisfaction and see how relation between satisfaction through patient measurement of expectation and perception use design management data research of primary with admission questionnaire filling by incoming patient in the emergency room. Questionnaire A (hope) then continued questionnaire B (perception) after patient to be cared one day sum up sample as much 100 respondents. Independent variable which the analyst characteristic of patient that is gender, age and patient perception pursuant to 5 (five) of dimension service quality and also dependent variable patient satisfaction. Data collected to be processed quantitatively. Analysis of statistic is using Univariat analyzed, Bivariate (chi-square test) and also Cartesius analisis.

Result of this research show that proportion of well-balanced satisfied patient with dissatisfying, that is 50 %. Characteristic of Patient which is more amount age < 25 year (76,2%). Test of Bivariate by chi-square marginally got characteristic of patient which deal with expectation old age patient, education and patient production, which deal with perception age and gender as for result chi-square among characteristic' of patient with storey level of patient satisfaction got relation having a meaning age of patient and production. Now, the result of the chi-square test between patient's characteristics with patient's satisfaction level found the meaningful connection on patient's age and salary.

Cartesius analysis place as shares of especial priority factor of place parking area to emergency room, large waiting room and convenience, nurse of have natty appearance and the cleanness, nurse assist patient face problem swiftly listen carefully to sigh, appearance of doctor generate trust, friendly nurse and doctor smile and respectably, doctor comprehend and give a break consultancy according to patient requirement. To maintain the prestigious of patient's satisfaction are factor clean waiting room and good one, services on schedule and procedural not many handicap, doctors and nurses are always hospitable and delight.

Base on the research it is suggested to all who might concern to give more attention to patient with high expectation but with low perception, where as it described the high level of patients unsatisfaction.