

Kepuasan pasien rawat inap RS Pelni Jakarta terhadap pelayanan dokter

Suryanti Mansoer, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78527&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Dari hasil residensi tentang 'Tinjauan Manajemen Dokter di RS Pelni Jakarta' didapatkan bahwa ada keluhan pasien tentang pelayanan dokter di ruang rawat inap. Hal tersebut ditunjang dengan hasil angket Divisi Keperawatan semester II/1996 terhadap 240 pasien rawat inap, dimana keluhan tertinggi untuk sumber daya manusianya adalah ke dokter. Keluhan tersebut sebanyak 11,6 %.

Bartitik tolak dari hal-hal di atas, dilakukan penelitian kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Pelni, untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan dokter dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan tersebut.

Dari kepustakaan, didapatkan bahwa segi pasien dan segi dokter mempengaruhi kepuasan itu. Segi pasien, karakteristik pasien itu sendiri : umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan, dan perubahan sakit. Segi dokter : kehadiran/kunjungan, ternama, senioritas, responsif keramahan, ketrampilan, informatif dan biaya.

Penelitian ini berbentuk survei, bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan 'cross sectional'. Lokasi penelitian : ruang rawat inap RS Pelni Jakarta, kecuali ruang Anak/Bayi, ICU/ICCU, dan ruang K.P. Populasi penelitian adalah pasien yang berada di lokasi penelitian yang dikelompokkan dalam kelas perawatan (Super VIP, VIP, Mama, Kelas I-III). Sampel penelitian berjumlah 208 orang dengan kriteria : dewasa, dirawat > 3 hari, keadaan umum baik, dan bisa berkomunikasi. Cara pengambilan sampel dengan 'proportional stratified random sampling'. Pengumpulan data primer dengan kuesioner dan wawancara, dilakukan selama 1 bulan (1 - 30 Juni 1997).

Hasil penelitiannya : 68 % responden mengatakan puas, dan 32 % mengatakan tidak puas terhadap pelayanan dokter. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan responden adalah : keteraturan kunjungan dokter, cara pemeriksaan, tingkat responsif dokter, informatif, dan senioritas dokter. Karakteristik responden tidak berpengaruh.

Saran penelitian lebih banyak ditujukan untuk dokter, yaitu : lebih informatif tentang keadaan penyakit pasien dan biaya, sebaiknya melakukan kunjungan dan memeriksa pasien di ruangan dan tidak pada jam istirahat malam, juga jalan keluar untuk mengatasi keluhan kunjungan adalah dengan kerja tim, yang sudah dijalankan di RS Pelni Jakarta.

Saran-saran ini sebaiknya ditujukan pada sebagian kecil dokter yang menimbulkan ketidakpuasan responden ini, tidak pada semua dokter; karena ketidakpuasan responden berulang untuk dokter-dokter yang sama.

<hr><i>ABSTRACT</i>

The preliminary study conducted at Pelni Hospital in November 1996 on 'Observation of Doctor's Management at Pelni Hospital' found that level of patient satisfaction on Doctor's services was lower than expected. Another study conducted by Nursing Division term U 11996 on 240 patient, found that the highest dissatisfaction for Human Services were from Doctor's services (11.6%).

Based on those observation, this study was conducted to measure the level of patient satisfaction toward Doctor's services and determinant factors influencing patient satisfaction.

From the library studies, the patient satisfaction is affected by patient and Doctor perspectives. The patient factors influencing the patient satisfaction, are : gender, education, income, and illness changes. From the Doctor perspectives are : presences of Doctor, famous, seniority, response, polite, expertise, information and costs.

The study is conducted using Cross Sectional design with Survey methodology. The survey site is all inpatient rooms at Pelni Hospital (Super VIP, VIP, Superior, First, Secondary and Economic class), exclude the children room, ICUILCCU and Tuberculosis rooms.

Total population of the study is all patient treated in Inpatient Department, while the sample of the study is calculated and derived using Proportional Stratified Random Sampling approach.

Total sample for this study is 208 patient distributed proportionally in all rooms.

The study found that one third (32 %) of the patient is dissatisfied with Doctor's services. Factors influencing their satisfaction are : Doctor's presences, ways of handling, level of responsiveness, and seniority of the Doctor, while the characteristic of respondent are not affecting patient satisfaction level.

The study suggest that the hospital should add more into Doctors; Doctors have to be more informative in explaining patient illness and costs. Doctors should visit and check on patient in their room on regular time and not during the evening. Furthermore, success on managing patient satisfaction is to work as a team, which has been introduced at Pelni Hospital the last several months.</i>