

Tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor yang berhubungan di ruang rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta tahun 2004 = Relationship between satisfaction and predispositional factors in out-patient and in-patient Hospital of Drug Addicted, Jakarta in 2004

Christiana E.N. Hendarjudani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=98585&lokasi=lokal>

Abstrak

Sebagai salah satu rumah sakit khusus yang menangani penyalahgunaan NAPZA yang semakin meningkat kecenderungan penderitanya, Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta saat ini dihadapkan pada menurunnya jumlah kunjungan rawat jalan dan rawat inap. Berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan, maka untuk mengetahui penurunan jumlah kunjungan rawat jalan dan rawat inap diperlukan berbagai indikator, yang salah satunya adalah indikator kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah perbandingan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

Pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien (variabel dependen) dilihat dari 5 (lima) dimensi mutu yaitu dimensi rangible, dimensi responsiveness, dimensi reliability, dimensi assurance serta dimensi empathy. Sedangkan untuk variabel independen adalah faktor yang mempengaruhinya seperti kebutuhan pribadi yang tercermin dari biaya pengobatan, tempat pelayanan dan akses, serta karakteristik predisposisi yang meliputi umur, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan dan pengeluaran.

Desain penelitian adalah cross-sectional dengan metoda survei. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sampel total (sensus) untuk pasien rawat inap yaitu 10 sampel dan 70 sampel pasien rawat jalan.

Analisis statistik mempergunakan analisa univariat, analisa bivariat (chi-square) dan Importance and Performance Analysis (diagram Kartesius).

Gambaran karakteristik pasien yang lebih banyak berkunjung ke RSKO Jakarta adalah pasien dengan umur 21-30 tahun, jenis kelamin laki-laki, status perkawinan belum menikah, pendidikan SLTA, pengeluaran lebih besar sama dengan Rp. 481.585,-, biaya pengobatan ditanggung Sendiri, tempat pelayanan RSKO Fatmawati serta akses yang mudah dijangkau. Tingkat kepuasan terkecil adalah dimensi responsiveness (81,02%) pada pasien rawat jalan. Sedang rata-rata nilai harapan dan persepsi pada pasien rawat inap terkecil pada dimensi responsiveness (78,05), dan dimensi rangible (79,05).

Dengan cut of point 90% didapat hasil 64,3% pasien rawat jalan tidak puas, dan 70% pasien rawat inap tidak puas. Hasil analisis bivariat didapatkan hubungan yang bermakna antara umur, jenis kelamin, Serta tempat pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Adapun pasien rawat inap tidak didapatkannya hubungan yang bermakna antara karakteristik predisposisi, Serta kebutuhan pribadi dengan kepuasan pasien.

Hasil analisis Kartesius didapatkan faktor-faktor dimensi pelayanan yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pasien baik rawat jalan maupun rawat inap adalah (1) RS mempunyai fasilitas lengkap, (2) jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat, (3) perawat tanggap akan memberikan bantuan pelayanan yang cepat, tepat kepada pasien, (4) prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.

Saran yang dapat diberikan guna peningkatan kepuasan pasien adalah pembinaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas kinerja yang sudah ada sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai

dengan harapan pelanggan, adanya fasilitas yang lengkap, diperbaikinya alur pasien dan standard operating procedur yang selama ini sudah ada.