

## Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan responden rawat inap pada fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia tahun 2004 (analisis data survei sosial ekonomi nasional dan survei kesehatan rumah tangga 2004)

Desy M. Gusmali, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107066&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan responden. Kepuasan responden yang rendah bisa menggambarkan kualitas layanan yang belum standar dan masih perlu perbaikan. Kepuasan responden yang rendah berdampak terhadap citra fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan responden itu dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah karakteristik responden itu sendiri.

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan responden dan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan responden tersebut. Desain penelitian adalah cross-sectional pada 710 responden yang pernah menjalani rawat inap di fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia tahun 2004. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi logistik ganda. Dari data yang diperoleh, didapatkan 322 (45,35%) responden merasa puas dengan pelayanan kesehatan, hal ini masih dikategorikan rendah. Responden perempuan lebih merasa puas 201 (47,45%) dibandingkan responden laki-laki (44,31%). Usia tidak berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan responden tidak berpengaruh pada tingkat kepuasan. Responden yang tidak bekerja lebih merasa puas dibandingkan yang bekerja. Sumber biaya perawatan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan responden. Responden yang dirawat difasilitas pelayanan kesehatan milik swasta cenderung merasa lebih puas 53,21% dibandingkan dengan responden yang dirawat difasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah. Faktor dominan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan responden adalah tempat menjalani rawat inap.

Dari penelitian ini disarankan bagi petugas kesehatan untuk memperhatikan pelayanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat. Bagi Departemen Kesehatan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan bagi perbaikan kinerja di fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah.

*One of the indicators to measure quality of health service is respondent satisfaction. The low satisfaction can describe of health unit under standard and needs recovery. The low satisfaction will give image to unit health facility. A satisfaction respondent is influent by multifactor like a characteristic factor of the subject.*

The purpose of this analysis to find a describe of a satisfaction respondent and factors that influence the satisfaction. Design of analysis is cross sectional and 710 respondents be participated which ever stay in hospital in Indonesia at 2004. The method of analysis is multiple logistic regressions.

From reached of the data, founded 322 (45, 35%) of respondents had satisfied to health service, but that result still low in category. Female respondents has satisfied 47,45%, compare than male respondent

44,31%. Age does not influence to health service, education level respondent too, group not working respondent, more satisfaction compare group of working. Sources of nursing cost did not influence the satisfied respondent. Respondent who get nursing in private facility 53,21% more satisfied compare respondent who get nursing in government facility. The dominant factor which related to satisfied is the place of nursing care. From this research, we recommended for health service officer, to make attention about services to people. To Health Department become an input for improving government facility.</i>