

## Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter spesialis penyakit dalam di Instalasi Rawat Jalan RSUP Persahabatan tahun 2012

Sitti Mardiana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20313145&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dokter spesialis penyakit dalam pada poliklinik penyakit dalam instalasi rawat jalan RSUP Persahabatan di Jakarta, Indonesia.

Jenis penelitian berupa kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, sampel dipilih secara acak. Jumlah sampel sebanyak 198 pasien. Responden terdiri dari 63 kunjungan baru dan 135 kunjungan lama. Metode pengukuran kepuasan dengan menggunakan Importance Performance Analysis.

Tingkat kepuasan responden umur tua ( $\geq 55$  tahun) lebih puas dibandingkan responden dengan umur muda ( $< 55$  tahun). Responden yang belum menikah kurang puas dibandingkan responden yang telah menikah. Responden yang tidak bekerja / non karyawan contoh lebih puas dibandingkan karyawan. Responden berjenis kelamin perempuan lebih puas dibandingkan responden berjenis kelamin laki-laki. Tingkat pendidikan SMP paling puas dibandingkan tingkat pendidikan SMA kebawah maupun D3/Perguruan tinggi. Responden dengan cara bayar tunai kurang puas dibandingkan dengan responden cara bayar jaminan. Responden yang merupakan pengunjung lama lebih puas dibandingkan pengunjung baru. Responden dengan waktu tunggu lama ( $\geq 60$  menit) sangat tidak puas dibandingkan responden dengan waktu tunggu singkat ( $< 60$  menit).

Responden yang diperiksa dokter  $\geq 15$  mnt lebih puas dibandingkan responden yang diperiksa singkat  $< 15$  menit. Untuk tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan didapatkan hasil : untuk variabel kecepatan pelayanan kepuasan 38,4 %. Untuk variabel ketrampilan pelayanan kepuasan hanya 47,5 %. Untuk perhatian pelayanan, kepuasan hanya 44,4 %. Namun untuk penampilan pelayanan, kepuasan 58,6 %. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap variabel pelayanan yang diteliti sebesar 37,4 %.

Karakteristik responden yang merasa puas dengan pelayanan dokter spesialis penyakit dalam di instalasi rawat jalan RSUP Persahabatan adalah responden yang berumur tua, berjenis kelamin perempuan, kawin, bukan karyawan, pendidikan SMA, pengunjung lama, cara bayar jaminan, waktu tunggu yang singkat dan diperiksa lama oleh dokter. Dari sisi mutu pelayanan, kepuasan responden pada penampilan pelayanan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan responden terhadap mutu pelayanan dokter spesialis penyakit dalam masih sangat rendah.

<hr><i>The purpose of this research was to discover expectations and satisfaction levels of internist service quality at Persahabatan out-patient department.

This is a cross sectional quantitative research in obtaining the instrument, through a random sampling, and

involved 198 patients as samples. 63 patients were new patients and the rest of them were regular ones. The application of the Importance Performance Analysis, measurement of satisfaction is carried out.

Satisfaction level of more or less than 55 years old patients were higher than the younger patients (less than 55 years old). Unmarried respondents have lower satisfaction levels than the married ones. Unemployed respondents, have higher satisfaction level than employed respondents. Female respondents were more satisfied than male respondents. High school graduated respondent were the most satisfied respondents than junior high school graduated respondents and also diploma graduated respondents. Fee for service patients were less satisfied than insured patients.

Regular patient respondents have higher level of satisfaction than the new ones. Respondents with longer waiting period (more than 60 minutes) truly unsatisfied if they compared to respondents with shorter waiting period. Respondents with longer examination period (more or less than 15 minutes) were more satisfied than the shorter ones (less than 15 minutes). The result of suitability level between expectation and reality were: services skill variable was only 47.5%. For service attention was only 44.4% but for service packaging the satisfaction was reached 58.6%. Over all, satisfaction level against researched service variables was 37.4%.

characteristics of satisfied respondents on internist service at outpatient department of Persahabatan Hospital were geriatrics, females, married, unemployed, high school graduated, regular patients, insured patients, short waiting period, and longer examination period. Based on service quality, highest satisfaction level was on service packaging. Generally, respondent satisfaction level against internist service quality was very poor/low.