

Analisis kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Poliklinik kulit dan kelamin RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo tahun 2007 = The analysis of patient's satisfaction at the out patient department of dermatology and venereology of Dr. Cipto Mangunkusumo National General Hospital in 2007

Cissie Nugraha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20340948&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah sakit harus selalu berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanannya kepada pasien untuk menjadi yang terbaik di era globalisasi saat ini. Salah satu upaya untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan adalah dengan mengukur kepuasan pasien. Saat ini belum ada instrumen yang sah dan handal untuk mengukur kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Kulit dan Kelamin RSCM.

Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan instrumen yang sah dan handal, untuk mendapatkan gambaran karakteristik pasien dan tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian berupa kualitatif dan kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel dipilih secara acak dengan menggunakan metode systematic random sampling, Metode pengukuran kepuasan dengan menggunakan konsep ServQual.

Penelitian ini menghasilkan instrumen yang sah dan handal untuk mengukur kepuasan pasien, dengan nilai corrected item total correlation dan Cronbach's alpha $> 0,361$, dan mempunyai bobot yang kuat dan sempurna ($r > 0,5$). Sebagian besar responden memiliki persepsi baik terhadap citra RS (68,4%), persepsi mahal terhadap tarif (89,55%), ingin kembali berobat ke Poliklinik Kulit dan Kelamin RSCM (86,5%) dan ingin merekomendasikan kepada teman atau keluarga (84,2%). Responden yang puas adalah 18,8% dan yang tidak puas adalah 81,2%. Nilai kepuasan tertinggi didapat pada aspek empati (0,84) dan terendah pada aspek ketanggapan (0,80).

Diperlihatkan juga adanya perbedaan antara persepsi responden terhadap citra RS dengan tingkat kepuasan ($p=0,036$), kepuasan dengan keinginan berobat kembali ($p=0,024$), kepuasan dengan keinginan merekomendasikan ($p=0,013$), persepsi terhadap citra RS dengan keinginan berobat kembali ($p=0,000$), persepsi terhadap klinik RS dengan keinginan merekomendasikan klinik.