

# Hubungan antara Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Ibu di RSIA Hermina Bekasi dengan Keinginan Pasien untuk Kembali Tahun 2008 = The Correlation between The Level of Patient's Satisfaction at The Maternal Outpatient Unit and The Willingness to Return at The RSIA Hermina Bekasi in 2008

Putri Lestari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20340967&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Seiring dengan semakin meningkatnya perkembangan rumah sakit di Indonesia, maka persaingan antar rumah sakit pun semakin meningkat. Mutu pelayanan rumah sakit erat kaitannya dengan kepuasan pasien. Mutu terdiri dari lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kepuasan pada kelima dimensi mutu ini diduga erat kaitannya dengan keinginan pasien untuk kembali. Hubungan ini diduga dipengaruhi oleh karakteristik pasien (umur, pekerjaan, pendidikan, domisili & cara bayar).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien di unit rawat jalan RSIA Hermina Bekasi dengan keinginan kembali. Rancangan penelitian adalah penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study dengan besar sampel 120 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima dimensi mutu pasien merasa tidak puas pada dimensi reliability. Sebanyak 80% responden menyatakan ingin kembali memanfaatkan pelayanan. Dari hasil analisa bivariat dengan nilai  $U < 0,1$  didapatkan hanya Cara bayar, dimensi tangible dan dimensi empathy saja yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan keinginan untuk kembali. Sedangkan analisa multivariat menunjukkan bahwa yang paling berpengaruh pada variabel cara bayar dengan peluang 2,037 kali untuk kembali bagi mereka yang dengan cara membayar sendiri dibanding dengan yang ditanggung. Berdasarkan hasil Performance & Importance Analysis didapatkan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan berturut-turut adalah : reliability, tangible, responsiveness, empathy dan assurance.

.....The development of hospitals in Indonesia are growing rapidly, hence the competition between hospitals is increasing. The hospital quality service is closely related to the patient's satisfaction. There are five dimensions of quality : tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The satisfaction on the five dimensions of quality was presumed to have correlation with the patient's willingness to return. This correlation was presumed to be influenced by the patient's characteristics (age, job, education, residence, & paying method). This study revealed that there is significant correlation between the satisfaction at the maternal outpatient unit at RSIA Hermina Bekasi with the patient's willingness to return in 2008. The study design is cross sectional study with 120 respondents.

The result of this study shows that from all five dimensions of service quality respondents was unsatisfied with reliability dimension and 80% respondents shows their willingness to return. The bivariate analysis using  $U < 0,1$  shows that only paying method, tangible and empathy that has significant correlation with the patient's willingness to return. The multivariate analysis shows that the most influencing factor is paying method with 2,037 chance to return of those who pay by themselves. The Importance and Performance Analysis shows that the priority to be raised are reliability, tangible, responsiveness, empathy and assurance.