

Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan pasien poliklinik gigi rumah sakit umum daerah Dokter Sudarso Pontianak Kalimantan Barat bulan Oktober tahun 2000 = Factors related to patients satisfaction toward service quality at Dental Polyclinic of Dokter Sudarso Provincial General Hospital in Pontianak West Kalimantan in October 2000

Djunardi Harun, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71326&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Pada era globalisasi dan persaingan bebas dalam bidang pelayanan kesehatan saat ini pihak pengelola pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang rendah menggambarkan kualitas pelayanan berada dibawah standar. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah karakteristik pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien dan melihat bagaimana hubungan antara kepuasan dengan karakteristik pasien, serta faktor yang paling dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian yang digunakan adalah cross sectional pada 120 pasien yang dilakukan di poliklinik gigi Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Sudarso Pontianak dari tanggal 10 Oktober 2000 sampai dengan 31 Oktober 2000.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien adalah 52,5 %. Faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien adalah cara pembayaran. Dan analisis multivariat didapat bahwa variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan adalah cara pembayaran. Karena variabel cara pembayaran merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu pembayaran yang ditanggung asuransi probabilitas untuk merasa puas lebih besar, dari intervensi relatif mudah untuk dilakukan, maka pihak manajemen rumah sakit perlu untuk mempertimbangkan intervensi pada faktor cara pembayaran, misalnya dengan menjalin kerjasama dengan PT Askes (yang telah melaksanakan prinsip JPKM) dimana pihak rumah sakit akan menganjurkan kepada setiap pasien yang bukan peserta askes untuk menjadi peserta askes perorangan.

.....In this global era and free competition in health services, any institution that provides health services is required to improve its services quality. One of the indicators used to measure the quality of the services is patient satisfaction. Low patient satisfaction may indicate that the service quality is still below the set standards. Patient satisfaction may be influenced by many factors. One of them is patient characteristic. The purpose of this study is to describe patient satisfaction and to observe how the satisfaction correlates with the patient characteristic as well as to observe the most dominant factors that correlate with patient satisfaction. This was a cross sectional study on 120 patient at dental polyclinic in Dokter Sudarso Provincial General Hospital in Pontianak from October 10, 2000 until October 31, 2000.

The result shows that patient level of satisfaction is 52,5%. The factors that correlate with patient level of satisfaction are mode of payment. The multivariate analysis shows that the most dominant variable the correlates with the satisfaction is mode of payment. Referring to the fact that mode of payment is the most dominant factors that correlates with patient satisfaction, in this case is payment covered, by insurance that

is more likely to satisfy the patient and intervention that is relatively easy to conduct, the management of the hospital needs to consider any intervention on the mode of payment. Establishing a partnership with PT Askes (a health insurance company), which has implemented JPKM principle, may be worth considering in which the hospital will recommended its patients who are not members of Askes (health insurance) to become individual members of the Askes ( health insurance).