

Analisis kontribusi penampilan upaya pelayanan gawat darurat terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Dr. Ciptomangunkusumo Jakarta

Elmi Wirni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73064&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang kontribusi antara penampilan upaya pelayanan gawat darurat terhadap kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah analitik kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian ini adalah pasien ruangan gawat darurat yang diijinkan oleh perawat dan dokter yang bertanggung jawab, dengan jumlah berdasarkan rumus yakni berjumlah 100 responden. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dengan hasil uji reliabilitas 0,8700 untuk pelayanan dan 0,8956 untuk kepuasan menggunakan uji Cronbach alpha.

Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat, multivariat. Analisis univariat adalah untuk mengetahui distribusi frekuensi pelayanan gawat darurat dan kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut, sedangkan bivariat tujuannya adalah untuk mengetahui kontribusi penampilan upaya pelayanan gawat darurat (pelayanan medis, keperawatan, administrasi, sarana dan pra-pelayanan gawat darurat) terhadap kepuasan pasien. Analisis multivariat ditujukan untuk mengetahui pelayanan yang paling berkontribusi dengan kepuasan pasien.

Penelitian menunjukkan lebih banyak pasien laki-laki dari pada perempuan, umur muda lebih banyak dari pada tua, pendidikan tinggi lebih banyak dari pendidikan rendah dan lebih banyak bekerja dari pada tidak bekerja. Rata-rata skor penampilan upaya untuk pelayanan media, keperawatan, administrasi keuangan, fasilitas, dan pra-pelayanan gawat darurat, secara berurut adalah 3.90, 3.77, 3.62, 3.79, dan 3.66. Skor rata rata kepuasan pasien terhadap pelayanan media, keperawatan, administrasi keuangan, fasilitas dan pra-pelayanan gawat darurat, secara berurutan adalah 2.95, 2.86, 2.72, 2.85, dan 2.76. Total rata-rata dari kepuasan pasien adalah 2.83 dengan SD 0.34.

Hasil analisis bivariat dengan uji chi square adalah adanya kontribusi bermakna dari kelima penampilan upaya pelayanan gawat darurat terhadap kepuasan umum pasien dengan p-value <0,05. Sedangkan hasil analisis multivariat dengan uji multiple regrestion dapat menunjukkan penampilan upaya pelayanan gawat darurat yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien, yakni penampilan upaya pra-pelayanan gawat darurat dengan nilai beta 0,382 dan nilai $p = 0,0001$.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah hanya sebagian pasien yang merasakan puas terhadap penampilan upaya pelayanan gawat darurat. Penampilan upaya pelayanan gawat darurat, secara bermakna berkontribusi terhadap kepuasan umum pasien khususnya adalah upaya penampilan pra-pelayanan gawat darurat. Ketidakpuasan pasien terbesar adalah pada pra-pelayanan gawat darurat dan pelayanan administrasi keuangan. Oleh karena itu saran yang diutamakan adalah perlunya peningkatan pada pra-pelayanan dan administrasi keuangan. Peningkatan yang disarankan adalah dilengkapinya tenaga pemandu dan alat yang

dibutuhkan pemandu, demikian juga pelatihan menghadapi pasien dan keluarganya sebagai mitra, bagi tenaga administrasi keuangan.

<hr>

Contribution Analysis for Service Performance of Emergency Department and Patient Satisfaction in Emergency Department of Dr. Ciptomangunkusumo, Jakarta The purpose of this research study was to analyze the contribution of emergency services towards patient satisfaction. This study used the descriptive analytic with quantitative research method and cross sectional. The research population was the patients treated in emergency unit permitted by the nurse and physician in charge, and the total samples were 100 respondents. The primary data was collected using Likert scale questionnaire with tested reliability of 0.8700 for service and 0.8956 for satisfaction using Cronbach alpha.

Data was analyzed utilizing univariate, bivariate and multivariate statistical treatments. Univariate analysis used to find out frequency distribution of emergency services and patient satisfaction on its service. Analysis bivariate was used to identify the contribution of emergency services (medical, nursing, administration, facility, and pre-emergency services) towards patient satisfaction. Multivariate analysis was aimed to identify the most determinant factor contributed to patient satisfaction.

The research study revealed that more male than female patients, more younger and more educated as well as more working patients characteristics as respondents. The average (mean) scores of medical, nursing, administrative, facility and pre-emergency services - subsequently were 3.90, 177, 3.62, 3.79, and 3.66. The mean scores of patient satisfaction towards medical, nursing, administrative, facility, and pre-emergency services, subsequently were 2.95, 2.86, 2.72, 2.85, and 2.76. The total average of patient satisfaction was 2.83 and SD of 0.34

The result of bivariate analysis result using Chi Square was the significant contribution of the whole five emergency services towards patient satisfaction with p-value of < 0.05 . While, multivariate analysis and multiple regression proved the most determinant emergency service contributed to patient satisfaction was the pre-emergency service with the Beta value = 0.382 and $p = 0.0001$.

The conclusions of this study that only half of the respondent were satisfied with the emergency services and that services has a significant contribution to patient satisfaction in general, particularly pre-emergency service. The patient most dissatisfaction is on the pre-emergency service and financial administrative service. The recommendations are the improvement of pre-emergency service and financial administration, as well as training for the employees responsible for pre-emergency services.