

# Analisis validitas dan reliabilitas instrumen kepuasan pasien di Instalasi Rehab Medik (IRM) Rumah Sakit X tahun 2002 = Analysis validity and reliability of ambulatory patient's satisfaction instrument toward services in the installation rehab medic of Hospital X Jakarta 2002

Baequni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73163&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dalam menghadapi kompetisi dunia yang semakin tajam, Rumah Sakit X mulai Januari 2001 telah melakukan perubahan orientasi dengan melaksanakan Service Quality Improvement. Pihak rumah sakit berharap dengan orientasi baru ini rumah sakit akan dapat menambah jumlah kunjungan pasien dan pada akhirnya akan menambah keuntungan Rumah Sakit.

Oleh sebab itu, kebutuhan akan perlunya dibuat suatu instrumen yang valid dan reliabel tidak dapat dihindari lagi. Instrumen ini diharapkan akan dapat menjadi landasan manajemen rumah sakit untuk membuat perubahan-perubahan yang akan meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian pembuatan instrumen ini menggunakan 5 dimensi Servqual yang telah disesuaikan dengan keadaan di Rumah Sakit X. Penelitian ini dilakukan dari bulan April 2002 sampai dengan July 2002 dengan mengikut sertakan 203 orang responden dengan menggunakan metode systematik random sampling dan cross sectional design.

Data yang didapat dianalisis dengan menggunakan metode univariate dan multi variate. Untuk mengukur validitas isi peneliti melakukan: (1) Penggunaan dimensi Servqual dalam pembuatan instrumen, (2) Melakukan elaborasi pasien dengan melakukan FGD, brainstorming dan ghost shopping. Dalam pengukuran validitas kriterium peneliti melakukan dua cara pengukuran: (1) Melihat nilai korelasi pearson diantara lima dimensi servqual, (2) Melihat nilai korelasi pearson antara nilai rasio harapan dan kenyataan secara keseluruhan dengan niat datang kembali. Kemudian didalam pengukuran konstruk validiti peneliti melakukan perbandingan nilai total item correlation dan nilai Alpha dengan nilai r tabel (dimana nilai r tabel untuk 203 responden adalah 0,138) sehingga apabila nilai item total correlation dan nilai Alpha lebih besar dari nilai r tabel dapat disimpulkan bahwa pernyataan tersebut valid dan reliabel.

Hasil perhitungan validitas dan reliabilitas membuktikan bahwa 53 item pernyataan tentang kepuasan dapat digunakan dalam rangka pengukuran kepuasan pasien di Rumah Sakit X. Lebih jauh lagi dengan menggunakan kategori pembagian pasien dalam kategori puas dan tidak puas dengan cut point nilai median 0,9 terlihat bahwa proporsi responden yang puas lebih banyak dari yang tidak puas yaitu dengan proporsi 65% puas dan 35% yang tidak puas.

Selain itu dari hasil penelitian didapat juga posisi item-item kepuasan pada diagram kartesius, sehingga dapat diketahui item-item mana saja yang merupakan prioritas perbaikan dan hal yang sudah mencapai harapan pasien.

<hr>

Analysis Validity and Reliability of Ambulatory Patient's Satisfaction Instrument toward Services in the Installation Rehab Medic of Hospital X Jakarta 2002 In front of global competition, Hospital X, from January 2001 has been altering their orientation for more concern with service quality improvement, with the new orientation the hospital wishes to gain more patients and get more income for the hospital.

The requirement for measure patient satisfaction become essential for changing hospital facilities and management to be more consumer oriented facing the hospital patient. From these point of sight the management and researchers beginning to explore in making a valid and reliable instrument.

This study applied Servqual instrument and modified it according to the situation in the hospital situation. The studies have been done on April until July 2002 and were drawn approximately 203 respondents using systematic random sampling and apply cross sectional design.

The data has been analyzed with univariate and bivariate methods. Content validity have been done with: (1) Making instrument with five dimensions of Servqual, (2) Patient elaboration to get clarity, Criterion validity have been tested with two ways:

(1) Value of Pearson correlation among five Servqual dimensions, (2) value of Pearson correlation between ratio wishes and reality of service and intent to come. Construct validity were tested by value of corrected item total correlation and alpha that compare with value of r table (for  $n = 203$  value of the table is 0,138), if corrected item total correlation and alpha bigger than r table, we can conclude that these items were valid.

This study proves that 53 items in the satisfaction instrument could be use for measuring patient satisfaction activity, because they are valid and reliable according to the test. More than those using 0,9 median as cut point, we conclude that 65% patients are satisfied and 35% are not satisfied.

This thesis have also viewed Cartesius diagram which are useful for expanding patients satisfaction in the hospital.