

Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap pelayanan poliklinik umum rumah sakit sumber waras tahun 2003

Nindyakusuma Koratiwida, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=74048&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam menyongsong AFTA maka persaingan dibidang jasa pelayanan kesehatan sudah pasti tidak dapat dihindari. Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang menyelenggarakan jasa layanan kesehatan harus dapat bersaing secara sehat untuk menarik pasar konsumen atau pasien. Untuk mengantisipasi persaingan tersebut maka mutu atau kualitas jasa pelayanan harus baik dan selalu terjaga. Salah satu indikatornya adalah tingkat kepuasan pasien yang berdampak pada jumlah kunjungan.

Adanya penurunan jumlah kunjungan di Poliklinik Umum Rumah Sakit Sumber Waras tahun 2000-2002, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian guna mengetahui tingkat kepuasan pasien poliklinik umum dalam hubungannya dengan karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan) dan hal-hal yang menyebabkan ketidakpuasan pasien sehingga jumlah kunjungan menurun.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain potong lintang. Digunakan metode Servqual dengan lima aspek kepuasan yaitu : sarana fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian.

Penelitian dilakukan di poliklinik umum RS Sumber Waras pada 120 orang pasien yang datang berobat dari tanggal 5 Mei sampai dengan 9 Mei 2003. Dilakukan analisis Univariat untuk mengetahui distribusi karakteristik pasien dan gambaran aspek kepuasan, kemudian analisis Bivariat dengan uji Kai Kuadrat untuk mengetahui adanya hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan dan dilanjutkan dengan analisis Multivariat untuk mengetahui faktor karakteristik apa yang mempunyai hubungan paling bermakna atau dominan dengan kepuasan terhadap pelayanan poliklinik umum Rumah Sakit Sumber Waras. Dibuat analisis Diagram Kartesius guna mengetahui hal-hal prioritas untuk perbaikan.

Hasil yang didapat menunjukkan bahwa sebanyak 47 pasien atau 39,2% menyatakan puas dan sebanyak 73 pasien atau 60,8% menyatakan tidak puas pada pelayanan poliklinik umum. Dari analisis Univariat karakteristik pasien didapatkan bahwa : 81% pasien adalah dari kelompok usia muda (kurang dari 49 tahun), 54% adalah pasien perempuan, 80% pasien adalah dari kelompok berpendidikan SMU keatas, 76% pasien dari kelompok bekerja dan 72% pasien dari kelompok berpenghasilan lebih dari Rp. 1 juta. Gambaran aspek kepuasan menunjukkan aspek sarana fisik mempunyai skor tingkat kepuasan terendah yaitu 82% sedang aspek perhatian mempunyai skor tingkat kepuasan tertinggi yaitu 88%.

Dari analisis Bivariat didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan. Hasil analisis Multivariat menyatakan faktor jenis kelamin yang mempunyai hubungan paling bermakna atau dominan dengan kepuasan terhadap pelayanan poliklinik umum Rumah Sakit Sumber Waras. Dari hasil analisis diagram Kartesius didapatkan bahwa yang menjadi prioritas untuk segera diperbaiki adalah

kebersihan kamar mandi / WC, kebersihan ruang tunggu, kecepatan file rekam medis dan kesabaran perawat dalam melayani pasien.

Kiranya pihak manajemen Rumah Sakit Sumber Waras perlu memperhatikan mutu pelayanan dengan fokus karakteristik kepuasan pasien, dengan cara meningkatkan kualitas SDM serta sarana prasarana agar pasien mau datang untuk menggunakan jasa pelayanannya.

The Relationship Between Patients Characteristics With Satisfaction Towards The Service of Sumber Waras Hospital General Polyclinic in Year 2003 The ASEAN Free Trade Area (AFTA) has inevitably created a competitive market for the health service industry. Hospital, as one of the mediums that provide health service must be able to compete healthily to capture customer market of patients. To anticipate this competition, the quality of service has to be good and always maintained. One of the indicators is patient satisfaction rate, which will impact the number of visits. Patient satisfaction is the comparison result between the hope of the patient towards the expected service and the perception from the actual service or hospital performance received.

The decline in the number of patient visits for Sumber Waras Hospital General Polyclinic during the year 2000 - 2002 has encouraged the researcher to carry out a study in order to identify patient satisfaction level of the general polyclinic in relation to patient characteristics (age, gender, education, occupation, income) and factors that contribute to patients dissatisfaction causing the lower number of visits.

This study was conducted quantitatively with the cross-sectional research design. It also used the Servqual method with 5 (five) aspects of satisfaction that are physical attributes (tangibles), reliability, responsiveness, assurance and empathy. The researches were carried out in Sumber Waras Hospital General Polyclinic towards 120 peoples who came for treatment from May 5 until May 9, 2003. Afterward, researcher performed the Univariat analysis to discover the distribution of patient characteristics and obtain an image of satisfaction aspects, Bivariat analysis using Chi Square test to examine the relation between patient characteristics and satisfaction, and Multivariat analysis to find out which characteristic has the most significant relationship to satisfaction towards the service of Sumber Waras Hospital General Polyclinic. Cartesian Diagram was then made to identify priority factors for improvement.

The result shows that as many as 47 patients (39,2%) were satisfied and as many as 73 patients (60,8%) were unsatisfied with the service of the General Polyclinic. From the Univariat analysis of patient characteristics, we discovered that 81% patients were from the group of people with young age (less than 49 years old), 54% patients were woman, 80% patients were from the group of people with high school education or above, 76% patients were from the group of people who have occupation, and 72% patient were from the group of people with income more than Rp. 1 million. The description of satisfaction aspects shows that tangibles aspect has the lowest score for satisfaction level (82%), while the empathy aspect has the highest score for satisfaction level (88%). From the Bivariat analysis we discovered the relationship between patient characteristics and satisfaction. The results of Multivariat analysis determined that gender factor has the most significant or dominant relation with satisfaction towards the service of Sumber Waras Hospital General Polyclinic. The analysis of Cartesian diagram acquired the priority factors that need to be

immediately improved: waiting room cleanliness, restroom/toilet cleanliness, medical file recording speed, and nurse's patience in serving the patients.

The management team of Sumber Waras Hospital needs to give attention at the quality of service with focus to patient characteristics in patient satisfaction by increasing the quality of human resources as well as infrastructure means, so that the patients are willing to come and make use of the service.</i>