

## Pembuatan instrumen kepuasan pasien untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan poliklinik spesialis anak RSUD Palembang BARI tahun 2002

Gandhi Zaihan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=76950&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Menghadapi arus globalisasi dunia saat ini, telah menyebabkan meningkatnya kompetisi disektor kesehatan. Untuk menghadapi persaingan tersebut maka rumah sakit, baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta harus mampu mengubah paradigma lama yaitu pelayanan yang berorientasi dokter ke pelayanan yang berorientasi pelanggan.

Sehubungan dengan itu maka rumah sakit harus selalu berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanannya kepada setiap pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Salah satu Cara untuk mengetahui mutu pelayanan adalah dengan mengukur kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang rendah menunjukkan mutu pelayanan yang rendah pula. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah karakteristik pelanggan itu sendiri.

Sampai saat ini belum ada instrumen yang baku untuk mengukur kepuasan. Dalam penelitian ini peneliti mencoba membuat instrumen berupa kuesioner, yang selanjutnya digunakan untuk melihat gambaran tingkat kepuasan responden terhadap mutu pelayanan di instalasi rawat jalan poliklinik spesialis anak RSUD Palembang BARI.

Selain hal tersebut, penelitian bertujuan juga untuk melihat hubungan antara tingkat kepuasan responden dengan karakteristik responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dan kuantitatif, cross sectional study dengan total populasi 100 responden yang berobat pada bulan November - Desember 2002 di instalasi rawat jalan poliklinik spesialis anak RSUD Palembang BARI. Diinensi pelayanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Karakteristik responden yang akan diteliti hubungannya dengan kepuasan adalah: umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, sumber biaya, jarak tempat tinggal pelanggan dengan rumah sakit. Data yang terkumpul dianalisis secara univariat, bivariat, analisis bivariat menggunakan uji chi-square.

Pada penelitian ini didapatkan hasil suatu instrumen yang valid dan reliabel, dengan nilai corrected item total correlation > 0,6 dan nilai alpha 0,9883. Pada analisis univariat didapatkan basil responden yang puas sebesar 48% dan responden yang tidak puas adalah 52%, sedangkan pada basil analisis bivariat didapatkan bahwa karakteristik responden yang berhubungan dengan tingkat kepuasan adalah karakteristik pendidikan.

.....

The on going world globalization has been increasingly affecting the number of competition in the health sector. To face this competition a hospital whether it is a government hospital or the private one has to change the old paradigm that is, from doctor oriented to a customer oriented.

Still related to that idea, a hospital has to try to increase the quality of their services to every customer, whether it is internal customer or external customers. One of the way to find out the quality of services is by examine customer satisfaction. Decreasing the customer satisfaction shows that the services quality is low customer satisfaction is affected by many factors, one of it, is the customers characteristics it self.

To now there is no standard instrument to examine customer satisfaction in this research, the sort

questionnaire, as an instrument which is used to explore the level of customer satisfaction. Due to the services quality of general hospital Palembang BARI children specialist polyclinics medical treatment installation. In addition this research is also made to see the correlation of the customers characteristic and the customer satisfaction level.

The type of research is quantitative and qualitative, cross sectional methods. Total sample of 100 respondents who are in hospitalization installation on November - December 2002 in general hospital Palembang BARI children specialist clinic medical treatment installation. The services dimension which is used to examine the customer satisfaction level is tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Customers characteristics which are going to be examined in relation to the satisfaction are age, sex, education, occupation, salary, cost resources, and the distance from the customer living place to the hospital. The data which are collected, are analyzed by univariate, bivariate statistics. Bivariate analysis used Chi-square.

In this research a valid and reliable instrument was invented where corrected item total correlation  $> 0.6$  and alpha is 0.9883, with customer satisfaction level of 48% and the unsatisfied customer number is 52%. The high correlated variable to customer satisfaction is education level.