

# Kepuasan pasien terhadap pelayanan di poliklinik umum Pertamina Plaju

Sumanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77502&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas jasa pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan rasio persepsi dengan harapan pasien terhadap pelayanan di poliklinik umum. Kepuasan pasien dapat dipergunakan sebagai umpan balik bagi manajemen dan diperlukan untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Unit Kesehatan Pertamina Plaju agar dapat bersaing dengan rumah sakit lain dan menjadi unit operasi yang mandiri serta dapat memberikan pelayanan yang berkesinambungan harus memberikan pelayanan yang berkualitas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di poliklinik umum Pertamina Plaju, mengukur harapan pasien, mengukur persepsi pasien terhadap pelayanan yang diperolehnya, serta melihat hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan. Upaya mengukur kepuasan pasien tersebut dengan menggunakan kuesioner dan sebelum dilakukan penelitian, telah diuji coba dan diukur reliabilitas dan validitas secara internal konsistensi. Karakteristik pasien yang dilihat adalah umur, jenis kelamin, status/golongan kepegawaian dan pendidikan.

Pengukuran kepuasan pasien pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang diisi sendiri oleh pasien. Pengukuran kepuasan pasien dilakukan melalui 5 dimensi kepuasan. Penelitian dilakukan secara potong lintang dan diperoleh sampel penelitian sebanyak 190 responden. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat dan multivariat. Untuk kegunaan manajemen setiap dimensi kepuasan dilakukan analisis diagram kartesius.

Hasil analisis data didapat rata-rata tingkat kepuasan pasien yang merupakan rasio persepsi dengan harapan pasien terhadap pelayanan di poliklinik umum Pertamina Plaju sebesar 87 %, dimana rasio yang paling rendah 20 % dan yang paling besar 131 %. Rata-rata skor harapan pasien lebih besar dari rata-rata skor persepsi pasien. Proporsi pasien yang puas sebesar 20 % dan proporsi pasien yang tidak puas sebesar 80 %. Dari seluruh karakteristik pasien yang diteliti ternyata karakteristik status/golongan kepegawaian dan pendidikan yang berhubungan dengan kepuasan pada tingkat keyakinan 90 %.

Hasil analisis terhadap dimensi kepuasan pasien ternyata pasien puas pada dimensi jaminan/keyakinan (assurance) dan merupakan dimensi penting bagi pasien. Dimensi sarana fisik/bukti langsung (tangibles) merupakan dimensi yang penting bagi pasien tetapi pasien tidak puas pada dimensi Dimensi empati merupakan dimensi yang tidak penting bagi pasien tetapi pasien puas pada dimensi ini. Sedangkan dimensi keandalan pelayanan (reliability) dan dimensi ketanggapan pelayanan (responsiveness) merupakan dimensi yang tidak penting dan pasien tidak puas pada dimensi ini.

.....

The patient's satisfaction is one of indicator in evaluating the quality of services in the hospital. Patient's satisfaction is a perception ratio by expectation of patient against the service of general policlinic. Patient's satisfaction can be used to evaluate the quality of service in the hospital to the patient. Health Unit of Pertamina Plaju can compete with other hospital and become an independent operation unit and give a

quality service.

The purpose of this research is to measure the level of patient's satisfaction against the service in the general polyclinic Pertamina Plaju, to measure the patient's expectation, to measure the perception of patient against the obtained services, and to see the characteristic relationship with the satisfaction. In trying to measure the patient's satisfaction in using questioner and before performing the research is carried out experiment and measured the reliability and validity in an internal consistency. Characteristic of patient to be seen is an age, sex, employee status/group and education.

The measure of patient's satisfaction on this investigation is using the questioner that filled alone by the patient. The measure of patient's satisfaction is performed through five dimensions of satisfaction. The research is carried out by cross sectional obtained samples of research as much 190 respondents. Analysis of data is carried out in the form of univariate, byvariate and multivariate. For the use management each dimensions of satisfaction is carried out the analysis of cartesius diagram.

The result of data analysis which obtained the average of patient's satisfaction is a perception ratio with the patient's expectation against the service in the general polyclinic Pertamina Plaju as much as 87 %, where the lowest ratio as much as 29 % and the biggest as much as 131 %. The average of patient's expected score is bigger than the average of patient's perception score. Proportion of satisfied patient is as much as 20 % and proportion of unsatisfied patient as much as 80 %. From the whole characteristics of observed patient is appeared in characteristics of employee status/group and education connected with the satisfaction on 90 % confidence level.

The result of analysis againts the dimension of patient's satisfaction is appeared in patient's satisfaction on the dimension of assurance and is an important dimention for the patient. Dimension of tangibles is an important dimention for the patient, but the patient is not satisfied in this dimention. Dimention of empathy is unimportant one for the patient, but the patient is satisfied on this dimention. Dimension of reliability and responsiveness are unimportant one and patient is not satisfied on this dimension.