

## Analisis kepuasan pasien pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2004 = Analysis of patient's satisfaction at inpatient department, Patria IKKT Hospital, 2004

Reynold Lukman Sunandar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77720&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Arus globalisasi membuat persaingan yang semakin ketat, sehingga rumah sakit dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan. Salah satu indikator mutu pelayanan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Tinggi rendahnya kepuasan pasien akan mempengaruhi peluang pasar rumah sakit. Selama tiga belas tahun sejak berdirinya RS Patria IKKT belum pernah dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan pasien atau keluarganya di Instalasi Rawat inap RS Patria IKKT sesuai dengan karakteristik pasien serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam upaya peningkatan mutu pelayanan yang diharapkan akan berpengaruh pada peningkatan jumlah pelanggan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data diperoleh melalui kuesioner yang telah diuji coba sebelumnya. Kuesioner diedarkan kepada 111 orang responden dari berbagai kelas perawatan dengan jumlah yang proporsional. Pengisian kuesioner dilakukan melalui wawancara.

Data yang didapat dilakukan analisis univariat untuk mengetahui karakteristik personal responden, serta analisis bivariat untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara karakteristik responden dengan lima dimensi servqual.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pasien yang puas 50,5% sedangkan yang kurang puas 49,5% dengan karakteristik pasien yang lebih banyak adalah umur 22-55 tahun (64,9%), perempuan (75,7%), pendidikan SMA (30,6%), tidak bekerja (62,2%), penghasilan antara Rp. 500,000-Rp. 1,000.000, tempat tinggal di Jakarta Barat (70,3%), pembayaran sendiri (87,4%) serta mayoritas dirawat kelas III (65,8%). Uji bivariat dengan Chi Square didapatkan korelasi yang signifikan antara umur, pendidikan, dan wilayah tempat tinggal dengan kepuasan. Analisa Kartesius menempatkan sebagai prioritas utama adalah kebersihan dan kenyamanan ruangan, dokter senantiasa ada pada saat dibutuhkan, pelayanan yang sama untuk setiap pasien serta prosedur penerimaan pasien yang cepat.

.....Analysis of Patient's Satisfaction at Inpatient Department, Patria IKKT Hospital, 2004. The Globalization era make a high competition between hospitals to increase the health services quality. One of the indications of the health service quality is patient satisfaction. The level of patient satisfaction will affect the hospital market opportunity. For thirteen years since being established, Patria IKKT Hospital has never done any research concerning patient satisfaction.

This research is made to get pictures of satisfaction level of the patients and their family at Inpatient Department of Patria IKKT Hospital based on patients' characteristics and other factors that effect their satisfaction to improve the health service quality which is expected will effect the increase of costumers rate. This research is done through a survey with descriptive qualitative approach. Data were taken from a questioner, which was already tested before. It was given proportionally to 111 different respondents from all class of treatment Results were taken from consultancy with the patients.

Data were used in Univariate analysis to get picture of personal characteristic of respondent, and in Bivariate analysis to know whether there is any correlation between respondent's characteristics with 5 service quality dimensions.

The research's result shows that the proportion of satisfied patients was 50,5% and unsatisfied was 49,5% with patient characteristic dominated by ages between 22 - 55 (64,9%), women (75,7%), high school graduated (30,6%), unemployed (62,2%), income between Rp. 500,000 - Rp. 1,000,000, domicile on West Jakarta (70,3%), payment from personal money (87,4%), and treated at third class department (65,8%). The result from Bivariate test with chi-square is significant correlation between age, education, and domicile with patient satisfaction. Cartesian analysis places clean and comfortable rooms, doctors always available, even treatment to every patients, and not many handicaps in procedural at the top of priority.