

## Kepuasan pasien pelanggan jaminan dan non jaminan terhadap pelayanan rawat inap RS. Tria Dipa

Anny Tri Dewo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77961&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dewasa ini Manajemen Rumah Sakit harus mulai memperhatikan pentingnya orientasi terhadap kebutuhan pelanggan apabila tidak ingin kehilangan pelanggan ditengah persaingan Rumah Sakit yang semakin ketat. Pelanggan yang merasa mendapatkan prioritas serta memperoleh kebutuhan yang diinginkan terwujud dari kepuasannya terhadap pelayanan Rumah Sakit dapat diharapkan untuk menjadi pelanggan yang loyal. Demikian pula dengan RS. Tria Dipa yang merupakan rumah sakit swasta, type D + yang memiliki 75 tempat tidur, terletak di daerah Jakarta Selatan, orientasi terhadap kepuasan pelanggan dinilai sebagai hal yang penting agar dapat meningkatkan usaha rumah sakit secara keseluruhan.

Bagi pengembangan usaha Rumah Sakit penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan pasien jaminan dan non jaminan di bagian rawat inap R S. Tria Dipa, dapat mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan pasien agar dapat segera ditingkatkan oleh manajemen rumah sakit. Dengan demikian diharapkan tidak ada lagi keluhan pasien yang tidak ditindaklanjuti oleh pihak rumah sakit. Pada penelitian ini bagian pelayanan di rumah sakit yang diteliti adalah bagian pendaftaran pasien rawat Inap, administrasi dan keuangan, serta lingkungan rumah sakit.

Penelitian ini menggunakan metode survei dimana variabel bebas serta variabel terikat diobservasi dalam waktu bersamaan.. Sampel yang diambil adalah 100 responden pasien jaminan dan non jaminan, masing-masing 50 responden. Semua responden adalah pasien dewasa yang telah dirawat minimal 3 hari dan dalam keadaan sadar pada waktu survei. Analisis statistik yang dipergunakan adalah analisis univariat tentang distribusi kepuasan pasien terhadap proses pelayanan rawat inap RS. Tria Dipa. Analisis bivariat melihat apakah ada hubungan antara pasien jaminan dan non jaminan terhadap pelayanan di rawat inap RS. Tria Dipa digunakan uji Chi Square.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan pasien jaminan dan non jaminan. Hasil juga menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien yang signifikan pada pelayanan bagian pendaftaran, pelayanan administrasi dan kepuasan terhadap lingkungan rumah sakit.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pasien jaminan yang tidak puas sebesar 22 % lainnya sebesar 78 % merasa puas. Sedangkan pasien langganan non jaminan yang tidak puas sebesar 10 % sisanya sebesar 90 % merasa puas. Faktor yang berhubungan secara bermakna dengan tingkat kepuasan adalah kelas perawatan terhadap pelayanan bagian pendaftaran, pendidikan dengan kepuasan lingkungan rumah sakit, pendidikan dan penghasilan pasien dengan tingkat kepuasan pelayanan administrasi.

Berdasarkan hal tersebut disarankan perlunya pelatihan khusus pegawai pada bagian penerimaan dan

administrasi, komputerisasi serta penambahan lahan parkir di lingkungan RS. Tria Dipa.

*In the midst of tough competition between hospitals, to keep client's loyalty hospital management should consider the importance of orientation towards client's need. Loyalty will be developed if clients are felt prioritized and obtain their needs, or in other words, satisfied with the hospital services. Tria Dipa Hospital as a private hospital type D with 75 beds, located in South Jakarta, considers that orientation towards client satisfaction as important to improve hospital business.*

To develop hospital business, this study aims to analyze the satisfaction of insurance and non-insurance patients in Tria Dipa Hospital wards and therefore identify the causes of dissatisfaction among patients to be handled by hospital management. Thus, there will be no complaint, which is not followed up by hospital. This study covered registration, finance and administration, and hospital environment areas.

This study used survey method where independent and dependent variables were observed simultaneously. There were 50 insurance patients and 50 non-insurance patients. All respondents were adult patients hospitalized for a minimum 3 days period and in conscious state during survey. Statistical analysis employed in this study was univariate analysis on satisfaction distribution and bivariate analysis to test whether there was a difference in satisfaction level between insurance and non-insurance patients.

The result showed there was a difference in satisfaction level between insurance and non-insurance patients. The result also showed significant patient dissatisfaction on registration, administration, and hospital environment.

The conclusions of this study are there were 22% insurance patients who were not satisfied and 10% non-insurance patients who were not satisfied. Factors that significantly related to satisfaction level are ward's class to registration service, education to hospital environment, education and income to administration service.

Based on the above results, it is suggested to conduct special training for personnel in the registration and administration areas, computerization, and adding parking space in Tria Dipa hospital.