

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Internasional Bintaro 2004

Mulyadi Mukhtiar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78604&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pada era globalisasi dan persaingan bebas dunia kesehatan yang sudah di depan mata, kualitas pelayanan rumah sakit yang bermutu adalah tuntutan masyarakat yang perlu menjadi prioritas. Salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan adalah kesamaan harapan dan pengalaman yang dirasakan pasien sesudah mendapat pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit. Rumah Sakit Internasional Bintaro, sebagai sebuah rumah sakit swasta di daerah Tangerang, Banten, senantiasa melakukan pelayanan yang terbaik buat pelanggannya. Untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan setiap bulannya senantiasa dilakukan survei kepada pasien rawat inap dan rawat jalan. Hasil survei menunjukkan 10 - 15 % dari responden merasakan tidak puas terhadap pelayanan yang mereka terima, tetapi belum pernah dilanjutkan penelitian yang lebih detail, faktor-faktor yang berhubungan dengan ketidakpuasan tersebut.

Bertolak dari data ini, maka penulis mencoba melakukan penelitian, dengan fokus pasien rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien dan melihat hubungan karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan dan cara bayar. Jenis penelitian yang digunakan adalah cross sectional menggunakan data primer dari 149 responden pasien rawat jalan, dengan analisa univariat, bivariat dan diagram kartesius.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2004 selama 15 hari. Dari penelitian ini didapatkan sebanyak 52,3 % responden puas, dan 47.7 % tidak puas. Hasil ini jauh berbeda dari titik tolak awal penelitian.

Dari penelitian ini faktor yang berhubungan dengan kepuasan responden adalah tingkat pendidikan, dimana 47.7 % pendidikan tinggi menyatakan puas dengan  $p=0.002$ . Dari diagram kartesius terdapat 19 buah pernyataan kegiatan berada pada kuadran A. Posisi pada kuadran ini membutuhkan prioritas utama dari manajemen rumah sakit untuk dicarikan solusi pemecahan masalah sehingga tidak mengganggu keseimbangan kuadran yang lain.

Disarankan kepada manajemen rumah sakit untuk senantiasa mengembangkan kualitas sumber daya manusia (customer care, standar operating procedure), karena kunci pelayanan kesehatan yang berorientasi pelanggan sepenuhnya terletak ditangan seluruh karyawan rumah sakit. Disisi lain diharapkan selalu mengevaluasi pelayanan yang sudah diberikan, sehingga pihak rumah sakit dapat merasakan kebutuhan pelanggannya.

*Factors are Related to the Out Patients Customer Satisfaction Rumah Sakit Internasional Bintaro 2004*  
In the new future which globalization era and free trade health industry is coming up. The best quality assurance of hospital services is a top priority requirement in society. One of the indicators of quality assurance of the hospital services is customer satisfaction. Satisfaction is a meet point between the expectation and actual requirement with patient receive in certain hospital.

Rumah Sakit Internasional Bintaro, as a private hospital in Tangerang Banten, has always been giving the best quality of service to each customer. At the month to evaluated the customer satisfaction in out patient

and in-patient by doing the services. The result showed there 10-15 % of respondent did not satisfy about the service they received, but there was no further follow up in detail about this survey.

From this data the outer tried to the survey, which more focus in out patients. The objective of survey is to obtain thorough analysis of customer satisfaction in using characteristic process: age, gender, education, and payment method, The type of survey with has been use is cross sectional using primer data 149 out patients respondent, with univariat analysis, bivariat analysis and Cartesius diagram.

Survey has been done in June 2004 for 15 days. The result in survey 52,3% respondent full satisfied and 47.7 % were not satisfied. There was a significant different from the previous survey which was done earlier by hospital.

From the survey analysis showed factor related to the respondent satisfaction is education. There 47.7 % high education level said satisfaction with p value = 0.002 and from Cartesius diagram, there were 19 item of remarks placing in Quadrant A. The position in this quadrant is top priority for the hospital management to improve the quality of survey regard in order to balance with the quadrant.

It is recommend for the hospital management should focus on the quality of human resources (customer care, standard operating procedure) in order to enhance the services demanded by the patient. The hospital staff has direct contact with the patient and plays an important role in determining the services result.</i>