

## Analisis kepuasan pasien rawat jalan Polibagian di Rumah Sakit Atmajaya, periode Mei-Juni 2004

Dewi Anggraini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78658&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi sekarang ini yang memudahkan masyarakat mengakses informasi yang diinginkan dan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat atas pelayanan kesehatan, maka semakin besar pula tuntutan masyarakat atas tuntutan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Karena sebagian besar pasien tidak mengerti bagaimana sistem pelayanan kesehatan, cara kerja teknologi kedokteran, dan cara intervensi medis, maka penilaian kinerja rumah sakit dilakukan tidak dengan seharusnya. Penilaian kinerja rumah sakit didasarkan pada keadaan fisik rumah sakit, kenyamanan, keramahan, dan lain-lain yang sebetulnya bukan merupakan penilaian kinerja rumah sakit yang sesungguhnya. Oleh karena itu, RS hendaknya memperhatikan aspek lain yang akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk, yaitu Lima Dimensi Servqual yang terdiri atas Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy yang merupakan dimensi kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang tepat mengenai kepuasan pasien berdasarkan lima Dimensi Servqual terhadap layanan kesehatan polibagian Rumah Sakit Atmajaya, dan mendapatkan informasi perbaikan yang harus dilakukan dalam rangka peningkatan kepuasan pasien di sana yang dilakukan dari bulan April sampai Mei 2004 dengan 60 sampel. Instrumen yang digunakan adalah instrumen pengembangan kelima Dimensi Servqual pada layanan rawat jalan polibagian Rumah Sakit Atmajaya yang telah diujicoba sebelumnya dengan hasil yang valid dan reliable.

Sebagian besar pasien (65%) ternyata merasa tidak puas dengan pelayanan di polibagian RSA. Dengan meneliti kelima Dimensi Servqual, maka didapatkan prioritas perbaikan yang harus dilakukan.

Hasil penelitian adalah dimensi Tangible dan Reliability merupakan dimensi yang dianggap penting oleh pasien namun belum dilaksanakan dengan baik oleh pihak manajemen. Prioritas permasalahan pada Dimensi Tangible adalah kebersihan di pendaftaran, ruang tunggu, ruang dokter dan kamar kecil, kenyamanan tempat duduk, keharuman kamar kecil, dan kesejukan apotik, sedangkan prioritas permasalahan pada dimensi Reliability adalah waktu menunggu dokter dan menunggu obat. Sedangkan dimensi yang sudah baik dan harus dipertahankan adalah Dimensi Assurance.

Berdasarkan temuan diatas, maka usulan penelitian ini adalah dengan meningkatkan sarana fisik yang menjadi permasalahan, diantaranya yaitu melakukan patroli tambahan di antara jam buka poliklinik dan melakukan tindakan kebersihan ekstra di tempat pendaftaran, ruang tunggu, ruang dokter dan kamar kecil. Saran untuk dimensi Reliability adalah dengan mencari akar permasalahannya. Komitmen dokter perlu dibangun apabila masalah keterlambatan dokter bersumber dari sini. Penjadwalan ulang praktek dokter yang

disesuaikan dengan jadwal mengajar harus dilakukan jika permasalahannya adalah dokter harus mengajar di FK pada saat yang bersamaan dengan jadwal praktek. Untuk mengatasi permasalahan waktu tunggu di apotik yang lama juga harus dicari akar permasalahannya. Penelitian mengenai beban kerja petugas apotik perlu dilakukan untuk memastikan penyebab permasalahan.

Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Atmajaya.

Daftar bacaan: 30 (1984-2004)

*The Satisfaction Analysis of Out Patient Health Care Patient at Atmajaya Hospital, May-June 2004* With the growing development of information technology, it is now easier for people to access information. This combined with the increasing rate of people's awareness about Health Care facility brings an escalating amount of demand for a better quality of Health Care Services by the hospitals.

Generally, patients do not understand how health care system works, not to mention medical technology procedure, and medical intervention procedure. Therefore any judgments given by the patients on the medical service performed by the hospital may not truly reflect its original value. Normally, patients evaluate the performance of a hospital service based on the physical building of the hospital, comfort level given, staff friendliness, etc. which actually are not relevant factors of a hospital performance review. Therefore, Hospitals are recommended to focus on issues that really matters to patients in terms of health care service.

This analysis was prepared with the purpose of gathering information about patients' satisfaction and giving Atmajaya hospital suggestions of priority improvement needed to be carried out in order to deliver better service to the patients. The analysis was conducted based on the theory of Parasuraman and Friends; Five Servqual Dimension which concentrates on the topics of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. These five dimensions formed the satisfaction dimension. Research was carried out using the development instrument of five servqual dimension at the out patient health care unit of Atmajaya Hospital on April 2004 - May 2004 with 60 samples acquired. The instrument was tested prior to the analysis which delivers valid and reliable result.

Most of the respondent (65%) unsatisfied with Atmajaya hospital's health care service. Through Five Servqual Dimension research, improvement priority can be gained.

The result is that Tangible and Reliability dimension are the two most important dimensions according to the patients. However, these dimensions have not been well conducted by the management. The main concerns of Tangible dimension are the cleanliness at the reception desk, waiting room, doctors' room, and toilets. Furthermore, patients are not satisfied with the coziness level of the seats at the waiting room, toilets' aroma, and level of air coolness at pharmacy counter. Whereas the main issues of reliability dimension are doctor waiting time and medicine waiting time. The only good news is that patients stated the hospital's Assurance Dimension is well performed and that must be maintained in the future.

Based on the findings above, this analysis suggests the hospital to improve its physical facility by scheduling more janitor patrols in between the opening hours of the clinic and improve its cleanliness at the reception desk, waiting room, doctors' room and toilets. As for the reliability dimension, the analyst suggests the hospital to find the root of the problem. Doctors' commitment need to be questioned and rebuilt, in relation to lateness problem. Doctors' opening hours must be scheduled in conjunction to their teaching hours, in relation to issues of clashing between teaching and practice schedule. In order to overcome problem of long waiting time at the pharmacy counter, the hospital need to find the root cause of the problem. Further research on the work load of the pharmacy staff need to be done to find the source of the problem.

Finally, the analyst hopes this research can contribute a constructive idea to Atmajaya Hospital to improve its service quality.

References: 30 (1984-2004)</i>