

## Gambaran kepuasan pasien poliklinik penyakit dalam perjan rumah sakit Fatmawati Jakarta tahun 2003/2004 = Description of patient's satisfaction on services performed in internal disease clinic, Jakarta Fatmawati hospital years 2003-2004

Peranginangin, Henri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=99289&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perjan Rumah Sakit Fatmawati Jakarta telah dan sedang meningkatkan berbagai upaya yang mengarah kepada peningkatan kepuasan pasien secara keseluruhan, di antaranya dengan kegiatan kampanye kesehatan, pengadaan kotak saran pasien dan angket kepuasan pelanggan. Hasil kegiatan tersebut pada dasarnya cukup memadai ditandai dengan antara lain adanya informasi berkala tingkat kepuasan pasien; namun demikian informasi tersebut belum cukup spesifik per poliklinik atau per unit pelayanan termasuk faktor-faktor yang berhubungan. Hal ini dapat menimbulkan kesulitan serta kurang efektif dan efisiennya dalam penetapan intervensi apa yang paling tepat dikembangkan per unit pelayanan berdasarkan prioritas.

<br><br>

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan atas pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam Perjan Rumah Sakit Fatmawati Jakarta tahun 2003 / 2004 dan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan tersebut. Rancangan penelitian yang digunakan ialah analitis kuantitatif observasional dengan pendekatan Cross-sectional. Jumlah sampel adalah 553 orang pasien, diambil dengan metode sampel sistematis. Instrumen pengukuran mutu layanan atau kepuasan pasien yang digunakan ialah instrumen dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy) dengan modifikasi sesuai tujuan penelitian. Analisis yang digunakan yaitu analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan uji Chi-square dan regresi Logistik.

<br><br>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi jumlah pasien JDTSK (pasien yang menjawab dan menulis sendiri di kuesioner) yang puas atas pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam Perjan Rumah Sakit Fatmawati tahun 2003 / 2004 adalah 68,4 %. Proporsi jumlah pasien JDTSK (pasien yang menjawab dan menulis di kuesioner dibantu peneliti) yang puas adalah 82,9 %. Kepuasan pasien JDTSK tertinggi menyangkut kinerja Dokter melayani pasien tidak berlebihan; sedangkan menurut pasien JDTSK yaitu menyangkut Dokter tidak pilih kasih dalam melayani pasien. Ketidakpuasan pasien tertinggi baik JDTSK maupun JDTSK menyangkut waktu tunggu pasien. Berdasarkan hasil analisis harapan dan pengalaman pasien dengan diagram Kartesius diketahui bahwa prioritas pengembangan atau peningkatan kinerja pada masa mendatang antara lain menyangkut masalah pendaftaran dan waktu tunggu pasien serta perawat melayani pasien dengan wajah ceria dan sabar.

<br><br>

Dari penelitian diketahui pula bahwa berdasarkan JDTSK secara statistik (pada alpha 0,05) ada hubungan yang bermakna antara kebutuhan individu yang tercermin dari status kunjungan dan jenis pembiayaan dengan kepuasan pasien. Berbeda dengan JDTSK walaupun secara statistik (pada alpha 0,05) dapat menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara kebutuhan individu yang tercermin dari status kunjungan dengan kepuasan pasien, namun belum mampu menunjukkan hubungan yang bermakna antara kebutuhan

individu yang tercermin dari jenis pembiayaan dengan kepuasan pasien.

<br><br>

Kesimpulan umum penelitian ini bahwa tingkat kepuasan pasien atas pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam Perjan Rumah Sakit Fatmawati tahun 2003 / 2004 tidak hanya berhubungan dengan faktor kinerja pelayanan tetapi juga dengan faktor kebutuhan dan karakteristik pasien. Faktor dan kinerja yang masih perlu ditingkatkan menyangkut waktu tunggu dan pendaftaran pasien serta keceriaan dan kesabaran perawat dalam melayani pasien. Informasi ini diharapkan bermanfaat bagi Pimpinan Perjan Rumah Sakit Fatmawati beserta Staf dalam mengambil keputusan terutama untuk monitoring dan evaluasi tingkat kepuasan pasien serta upaya peningkatan kinerja pelayanan pasien rawat jalan secara berkelanjutan.