

Determinan Kepuasan Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Jakarta Tahun 2018

Kartini, Apriati

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=130931&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK Saat ini mutu pelayanan rumah sakit di Indonesia masih rendah. Salah satu outcome dari layanan kesehatan selain kesembuhan pasien adalah kepuasan pasien. Salah satu cara atau metode yang dianggap cukup objektif dalam mengukur kepuasan pasien adalah Metode Servqual (Service Quality), dimana dibuat penilaian untuk mengukur kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dengan lima dimensi mutu yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RS PON. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dan kualitatif. Sampel penelitian menggunakan quota sampling 92 orang dan 1 orang informan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara mendalam. Hasil penelitian yaitu nilai rata-rata kepuasan pasien adalah 76,88. Karakteristik pasien yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap yaitu pendidikan (p value 0,001) dan karakteristik yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien adalah pekerjaan (p value 0,814) dan cara pembayaran (p value 1,00). Reputasi berhubungan kepuasan pasien (p value 0,001) dan pengalaman tidak berhubungan dengan kepuasan pasien (p value 0,005). Variabel yang paling dominan yaitu pendidikan. Kepuasan pasien khususnya rawat inap belum sesuai dengan indikator mutu rawat inap berdasarkan Kementerian Kesehatan dan RS PON yaitu kepuasan pasien sebesar ≥ 90 . Saran yaitu hendaknya melakukan edukasi dan penjelasan informasi menyesuaikan dengan tingkat pendidikan pasien, melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien yang mencakup penampilan fisik rumah sakit dan kebersihan, melakukan pelatihan bagi petugas tentang cara menanggapi keluhan pasien yang baik. Kata kunci: kepuasan, rawat inap, rumah sakit

Nowadays the service quality of hospital in Indonesia is still low. One of the health service outcomes beside patient recovery is patient satisfaction. One of the methods which is considered quite objective in measuring patient satisfaction in Servqual method (Service Quality), which is made the assessment to measure patient satisfaction towards service quality with fifth quality dimensions such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research is conducted to increase patient satisfaction towards inpatient service in National Brain Hospital. This research use quantitative and qualitative designs. The sample use the quota sampling for 92 respondents and one informan. The data collection were taken by questionnaire and indepth interview. The research result is showed that the mean value of patient satisfaction is 76,88. The patient characteristics which are associated with patient satisfaction is the education (p value 0,001). The patient characteristic which are not associated with patient satisfaction are occupation (p value 0,814) and payment (p value 1,000). The reputation is associated with patient satisfaction (p value 0,001) and patient experience is associated with patient satisfaction (p value 0,005). The dominant variable is education. Patient satisfaction especially inpatient ward has not matched with the inpatient quality indicators based on Ministry of Health that patient satisfaction is ≥ 90 . The recommendation is to conduct the education and information explanation based on education level, measure patient satisfaction level include physical environment of hospital and cleanliness, do training for health workers the way to respond the patient complaints. Key words:

satisfaction, inpatient, hospital