

Perbedaan tingkat kepuasan pasien reguler dan non reguler di poliklinik penyakit dalam RS Persahabatan

Upa, Nurhidayat Pua

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=56227&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama menggunakan pelayanan. Rumah Sakit Persahabatan merupakan salah satu rumah sakit yang berbentuk perusahaan jawatan di DKI Jakarta yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Dari data kunjungan pasien di poliklinik penyakit dalam reguler dari tahun 2002 sampai dengan tahun 2006 menunjukkan peningkatan setiap tahunnya, sedangkan pada poliklinik penyakit dalam non reguler (Griya Puspa), data kunjungan pasien secara keseluruhan tahun 2005 hingga tahun 2006 mengalami angka penurunan kunjungan yang signifikan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien reguler dan non reguler beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya di poliklinik penyakit dalam di RS Persahabatan Tahun 2007. Penelitian ini dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner tertutup yang disebarkan kepada pasien yang sudah pernah berobat paling sedikit 1 (satu) kali. Dari hasil penelitian diketahui tingkat kepuasan pasien reguler dimana pasien benar-benar menilai pelayanan tersebut penting oleh karena rumah sakit belum memenuhi harapan pasien, seperti: perawat berpakaian rapih dan bersih, ketersediaan obat resep dan pelayanan cepat, perawat memberikan informasi dengan jelas, perawat memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas. Dimensi yang memiliki nilai paling memberikan rasa puas dalam pelayanan yaitu dokter berpakaian rapih dan bersih serta perawat terampil dan meyakinkan dalam memberikan pelayanan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa faktor yang menyebabkan kepuasan pasien non reguler adalah lingkungan poliklinik penyakit dalam terlihat rapih dan bersih, ruang tunggu dan ruang pemeriksaan nyaman dan bersih, perawat berpakaian rapih dan bersih, dokter terampil dan meyakinkan dalam pelayanan, dokter menanggapi keluhan dan menjawab dengan baik, dokter memberikan informasi tentang penyakit kepada pasien serta dokter memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas. Sedangkan faktor yang menjadi ketidakpuasan pada pasien non reguler adalah ketersediaan obat resep dan pelayanan cepat. Berdasarkan hasil uji statistik tidak ada hubungan yang bermakna antara umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, transportasi, persepsi jarak, jumlah kunjungan dan sumber biaya dengan kepuasan pasien. Dengan demikian perlu dilakukan usaha perbaikan pada poliklinik penyakit dalam reguler seperti, melakukan monitoring kerapian dan kebersihan pakaian pada saat bertugas, pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perawat seperti seminar atau simposium atau workshop dan perbaikan manajemen logistik untuk obat. Sedangkan pada poliklinik penyakit dalam non reguler, faktor-faktor yang menjadi prioritas utama untuk ditanggulangi adalah perlunya dilakukan upaya perbaikan ketersediaan obat resep dan pelayanan cepat. Dengan demikian pada poliklinik penyakit dalam non reguler perlu dilakukan usaha perbaikan terhadap faktor-faktor tersebut di atas. Misalnya dengan dilakukan perbaikan manajemen logistik untuk obat. Hal lain yang perlu dilakukan adalah perlunya dilakukan survei kepuasan pasien secara berkala. Dengan demikian pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dapat terus dievaluasi sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dari rumah sakit itu sendiri.

Level of customer satisfaction is determined by the

services that the customers receive. Persahabatan Hospital is one of public company hospitals in DKI Jakarta. From the year 2002 - 2006, there had been an increase of patients visit in Internal Medicine regular clinic. On the other hand, there had been a significant decrease of visit to Non regular (Griya Puspa) Internal Medicine Clinic around the year 2005-2006. The aim of this study is to show differences in satisfaction level between patients in regular and non regular Internal Medicine Clinic Persahabatan Hospital in 2007, along with the factors influencing the differences. The data is collected through interview guided by questionnaires to patients who have visited the clinic at least once. This study shows that in regular clinic, factors that are important to the patients because of hospital not yet fulfilled patient expectation. are: nurses who dress neatly and cleanly, availability of prescribed medicine, nurses who give clear explanation to the patients and nurses who are competent and skillful, Dimensions that major at the clinic are doctors who dress cleanly and neatly, and the level of nurses' competence, skill, and knowledge in delivering the services. This study shows that in non regular clinic, patient satisfaction factors are polyclinic environment in seen neatly and cleanly, clean and comfortable waiting room and examination room, nurses who dress neatly and cleanly,. doctor who are competent and skillful, doctor care about patient's sigh, doctor who give clear explanation to the patients , the level of doctor's competence, skill, and knowledge in delivering the services. While in the other side, the dissatisfaction factors are availability of prescribed medicine and bad service. There is no significant relation between satisfaction level and patients' age, sex, educational background, occupation, distance perception, numbers of visit, and financial source. For the hospital, it means some efforts to improve regular clinic are monitoring nurses who dress neatly and cleanly, logistic management for the medicine in dispensary, and to hold seminars, symposiums, and training to enhance knowledge and skill of doctors and nurses. While in non regular patients, main factors of to strive repair is availability of recipe drug and service quickly. For example by repair of logistics management for drug. It is necessary to carry periodical patient satisfaction survey to evaluate the service and to improve the service quality of the hospital.