

Analisi kepuasan pasien terhadap pelayanan unit rawat jalan Rumah Sakit Pusat TNI AU DR Esnawan Antariksa tahun 2008

Fachrina, Aina

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=66717&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pusat TNI AU dr. Esnawan Antariksa. Dalam penyusunan kerangka konsep penelitian ini sebagai variabel dependen adalah variabel kepuasan total yang meliputi harapan dan persepsi responden dimana tingkat kepuasan dihitung berdasarkan kesenjangan nilai antara keduanya sedangkan sebagai variabel independen adalah mencari diantara lima dimensi servqual yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy yang memiliki pengaruh paling dominan dalam kepuasan pasien. Metode penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif, dimana menggunakan survei kepada 149 responden militer dan 140 responden umum. Data kuantitatif dikumpulkan menggunakan metode cross sectional terhadap responden. Kemudian data yang terkumpul dianalisis menggunakan program perangkat lunak komputer. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa ada hubungan antara pekerjaan dan pendapatan responden umum dengan kepuasan, yaitu dengan p value 0,012 dan 0,011. Berdasarkan metode servqual didapati bahwa 8,72% responden militer dan 7,86% responden umum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Unit Rawat Jalan RUSPAU. Penggunaan metode servqual sebagai alat ukur kepuasan responden, memperlihatkan adanya kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan responden. Berdasarkan diagram kartesius didapatkan bahwa responden militer merasa paling puas dengan dimensi empathy yaitu sebesar 24,16% dan responden umum merasa paling puas dengan dimensi responsiveness yaitu sebesar 20%. Secara keseluruhan atribut servqual yang harus menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh manajemen rumah sakit adalah atribut pada dimensi tangible dan reliability. Sebagai kesimpulan dari penelitian ini bahwa alat ukur metode servqual dapat mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang menyebabkan ketidakpuasan responden militer dan umum terhadap pelayanan Unit Rawat Jalan RUSPAU serta unsur-unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh manajemen rumah sakit. Oleh karena itu disarankan kepada pihak manajemen rumah sakit untuk menggunakan metode servqual dalam melakukan survei pengukuran kepuasan pasien. Karena penelitian ini membuktikan bahwa metode servqual dapat digunakan dan efektif untuk diterapkan di rumah sakit dalam mengukur kepuasan pasien di rumah sakit. Dari hasil penelitian, saran untuk semua pihak yang terkait untuk memperhatikan pasien yang mempunyai harapan tinggi namun berpersepsi rendah, dimana hal tersebut menggambarkan tingginya ketidakpuasan pasien di Unit Rawat Jalan RUSPAU.

This research goals is to assess the level of patient satisfaction of healthcare service on outpatient unit at Air Force Hospital dr. Esnawan Antariksa. In compiling this frame of this research concept, the dependent variable are total satisfaction variable that encompassed expectation and perception of the military respondents and public respondents, where the level of satisfaction is calculated based on the different value between the two, while the independent variable is finding between consists of 5 dimension; service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy that has most dominant effect in respondents satisfaction. Research method that is implemented is kuantitatif; that use surveys to 149 military respondents and 140 public

respondents. Quantitative data was collected using cross sectional method to the respondents. Then data obtained from this research will be analyzed by using computer software. From the result of the research, we can see there is a correlation between job and salary from the respondents with respondents satisfaction, with the p value 0,012 and 0,01 I. Based on servqual method we can get 8.72 % military respondents and 7,86 % public respondents felt satisfied with the services being served by the outpatient unit of RUSPAU. The use of servqual method as an indicator of respondent satisfaction, shows there is a gap between service that is perceived and the service that is expectation by the respondents. Based on Cartesian diagram, we can also get that military respondents felt the most satisfied with the empathy dimension is 24,16 % and public respondents felt the most satisfied with the responsiveness is 20 %. Generally, servqual attribute has to be the priority to be fixed by the hospital management is the attribute of tangible and reliability dimension. As the conclusion from this research, servqual method can identify the attribute of services that causes military respondents and public respondents unsatisfied with the RUSPAU outpatient healthcare services and which attribute of service that become the priority to be fixed by the hospital management. It is recommended to the hospital management to use servqual method in surveys to assess the level of the customers satisfaction. This method could be used effectively in hospital in order to assess the level of the customers satisfaction in the outpatient unit.