



INTISARI

Latar Belakang: Rumah Sakit Umum Harapan Pematang Siantar adalah rumah sakit swasta keagamaan dan merupakan salah satu rumah sakit rujukan bagi pasien yang membutuhkan penanganan lebih lanjut di wilayah Siantar-Simalungun. Didalam melaksanakan pelayanannya rumah sakit ini menyediakan fasilitas rawat inap dengan jumlah tempat tidur 86 buah, yang tersebar di dalam 9 ruang kelas III, 2 ruang kelas II, 8 ruang kelas I dan 4 ruang VIP, serta didukung oleh sumber daya manusia yang berjumlah 20 orang laki-laki, 93 orang perempuan dengan total 113 personil, dimana tenaga medis 40 orang, paramedis perawatan 52 orang, paramedis non perawatan 17 orang serta tenaga non medis sebanyak 40 orang. Jumlah pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan terlihat relatif kecil, dan bila dihitung nilai BOR ternyata cukup rendah yaitu rata-rata 30 % dibandingkan nilai idealnya 60 – 80 %. Namun nilai LOS cukup baik. Nilai GDR dan NDR masih cukup tinggi. Angka kunjungan pasien gigi sangat rendah, antara 7 – 27 pasien perbulannya.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk melihat kesenjangan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Harapan Pematang Siantar, membandingkannya dalam lima dimensi mutu dan melihat hubungan signifikansi prediktor waktu konsultasi dan waktu untuk mendapatkan tindakan operasi/pengobatan baik yang mendesak ataupun tidak, usia, jenis spesialisasi, penyelesaian masalah pelayanan, pengalaman khusus masalah pelayanan, keseluruhan penyajian mutu pelayanan terhadap kesenjangan mutu pelayanan, dengan unit analisis adalah pasien-pasien rawat inap, baik yang mendapat pelayanan operatif maupun yang bukan, dan pasien-pasien rawat jalan, yang diamati selama satu bulan.

Cara Penelitian: Penelitian ini bersifat *non experimental* dengan menggunakan rancangan *cross-sectional*, dengan jenis penelitian *observasional* yang dilakukan dengan pendekatan kuantitatif.

Hasil: Hasil penelitian memperlihatkan penilaian pasien bahwa pelayanan di RSUD Harapan Pematang Siantar adalah cukup baik, namun pelanggan rumah sakit ini mempunyai harapan pada pihak manajemen untuk memperhatikan dimensi *empathy* dan *responsivness*, dengan lebih meningkatkan pelayanan dan perhatian secara personal didalam pemecahan masalah kesehatan pelanggan.

Hasil uji statistik korelasi menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,811 untuk prediktor umur dan sebesar -0,761 untuk prediktor keseluruhan mutu pelayanan kesehatan secara umum. Nilai ini signifikan karena nilai koefisien ini berada diatas nilai $r_m \geq 0,70$.

Kesimpulan : Penelitian ini memperlihatkan hubungan yang kuat antara prediktor usia dan rata-rata mutu pelayanan secara umum terhadap kesenjangan mutu pelayanan, sementara prediktor lainnya memiliki hubungan yang lemah dan bahkan tidak ada hubungan sama sekali (dengan tingkat kekuatan hubungan $r_m \geq 0,70$).



ABSTRACT

Background: Harapan hospital in Pematang Siantar is private church affiliated and one of the referral hospitals for patients who need continuous care in the Siantar-Simalungun district. In implementing its service, this hospital provides inpatient facilities with 86 beds that are divided into nine third class rooms, two second class rooms, eight first class rooms and four VIP rooms. This hospital has 113 personnel (20 men and 93 women), with the following distribution: 40 medical, 52 paramedical, 17 non nursing, and 40 of them are non medical staff member. The number of general patient's visit, dental patient's visit and the BOR are relative low (30%), the number of LOS, GDR and NDR are relative high.

Objectives: The aims of the study was to assess service quality by measuring the difference between the rating of patient's expectation statements to perception statements that were grouped to five dimensions of quality and to see significant correlation of predictor (waiting time for urgent and non urgent consultation and waiting list for urgent and non-urgent operation and treatment, different age groups, different types of specialties experienced, the resolved services problem, specific service problems experience, and the overall quality rating of service provided toward service quality gap) toward service quality. Unit analysis of the study was patients before and after being discharged from the hospitals with operative service or not and outpatient with a month observation.

Methods: The method of the study was non experimental using cross sectional design and observational with quantitative approach.

Results and discussion: The result of the study showed patient's assessment, i.e. service in hospital was good enough but they wished the management gave more attention to empathy and responsiveness dimension by improving service and personal touch in solving health service problem. Statistical test in the study showed correlation coefficient number for different age group predictor was 0.811 and for the overall quality rating of service provided predictor was -0.761. They were significant with coefficient $r_m \geq 0.70$.

Conclusions and recommendation: The study showed strong correlations between different age group predictor and the overall quality rating of service provided predictor toward service quality, while other predictors were weak, even no correlation at all (correlation degree $r_m \geq 0.70$).