

INTISARI

Latar Belakang : Kesehatan mata merupakan salah satu permasalahan berat yang sedang dihadapi oleh dunia kesehatan. Berdasarkan data dari WHO, kasus gangguan penglihatan yang tercatat pada tahun 2017 adalah sebanyak 253.000.000. Namun, angka kasus ini masih bisa ditekan melalui evaluasi dan optimalisasi dari kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan secara berkala. Survei kepuasan pasien merupakan cara yang paling banyak dipakai untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain pemberian kenyamanan fisik dan dukungan emosional kepada pasien, serta menghargai preferensi dari pilihan pasien. Penyedia layanan kesehatan juga perlu memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi preferensi pasien seperti latar belakang dan lingkungan sekitar pasien sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih tepat sasaran.

Tujuan : Mengetahui perbedaan yang terdapat dalam tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan demografi di poliklinik mata Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian potong lintang deskriptif. Responden wawancara merupakan pasien yang sudah pernah diperiksa sebelumnya di poliklinik mata Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito dan bersedia mengikuti wawancara dengan menandatangani informed consent. Instrumen untuk pengambilan data menggunakan teknik wawancara dengan kuesioner *Patient Satisfaction Questionnaire* (PSQ-18). Pengambilan data pasien dimulai pada tanggal 22 Januari 2018 dan berakhir pada 31 Januari 2018 yang dilakukan di poliklinik mata Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito.

Hasil : Terdapat sebanyak 77 pasien yang bersedia untuk diwawancara. Analisis hasil wawancara pasien menunjukkan bahwa aspek kepuasan tertinggi terletak pada sikap interpersonal dengan rata-rata 4,1234 ($\pm 0,30517$) sedangkan aspek kepuasan terendah terletak pada waktu yang dihabiskan bersama pasien dengan rata-rata 3,3117 ($\pm 0,58512$). Analisis juga menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan aspek komunikasi, usia dengan aspek komunikasi, pendidikan terakhir dengan aspek finansial, pendidikan terakhir dengan aspek waktu yang dihabiskan , serta pekerjaan dengan aspek komunikasi.

Kesimpulan: Terdapat perbedaan yang signifikan antara beberapa faktor demografi dengan aspek-aspek kepuasan pasien.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan, *PSQ-18*, Demografi, Poliklinik Mata, Rumah Sakit Umum Pusat Dr.Sardjito.

ABSTRACT

Background : Eye Health is one of the important health problems that being faced by world governor. Based on data from WHO, visual impairment cases recorded on 2017 were 253.000.000 cases. However, the number of cases can still be reduced through evaluation and optimization of healthcare quality that carried out regularly. The patient satisfaction survey is the most widely used method to evaluate the quality of healthcare services. Factors that influence patient satisfaction including giving physical comfort, emotional support to patients, and respecting preferences of patient choices. Health care providers also need to pay attention to several factors that influence patient preferences such as the backgrounds and environments of the patient so that the services provided can meet the patient's expectations.

Objective : To find out the difference between patient satisfaction with the quality of healthcare services based on demographics in eye clinic of Dr. Sardjito Hospital.

Method : This study is a descriptive cross-sectional study. Respondents were patients who had been examined before in the eye clinic of Dr. Sardjito hospital and willing to take part in an interview by signing an informed consent. The instrument for collecting data is using interview with Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ-18). Patient data collection begins on January 22, 2018 and ends on January 31, 2018 conducted at the eye clinic of Dr. Sardjito hospital.

Result : There were 77 patients who were willing to be interviewed. Analysis of patient interviews showed that the highest aspect of satisfaction is interpersonal relationships with an average of 4.1234 (± 0.30517) while the lowest satisfaction aspect is time spent with patients with an average of 3,3117 ($\pm 0,58512$). The analysis also shows that there is a significant relationship between gender with communication aspect, age with communication aspect, level of education with financial aspect, level of education with time spent, and work with communication aspect.

Conclusion : There are significant differences between several demographic factors with patient satisfaction

Keyword : Patient Satisfaction, Quality of Healthcare Services, *PSQ-18*, Demographics, Eye Clinic, Dr.Sardjito Hospital.