

Intisari

Latar Belakang: Pada tahun 1997 jumlah keluhan pasien terhadap pelayanan gizi di RS Honoris, sebuah rumah sakit swasta di Tangerang mencapai 22,6%. Melalui perbaikan kualitas seperti sertifikasi ISO dan Akreditasi jumlah keluhan ini menurun sampai 4,49% pada tahun 2005. Meskipun menurun, pasien masih menunjukkan rasa kurang percaya terhadap pelayanan gizi, khususnya diantara pasien yang mana intervensi gizi memberikan kontribusi besar dalam kesembuhan pengobatan.

Tujuan: Mengukur kepercayaan pasien terhadap pelayanan gizi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di RS Honoris Tangerang.

Metode: Menggunakan rancangan *cross sectional survey* dengan kuesioner skala Likert untuk mengukur kepercayaan pasien, reposisi, citra dan kepuasan. Jumlah sampel 95 responden, dipilih dengan menggunakan sistematis sampling. Analisa menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment* dan uji *step-wise* regresi linear berganda.

Hasil dan Pembahasan: Semua responden memberikan tanggapan positif dengan nilai rata-rata setuju (tingkat 4). Ada hubungan yang kuat dan bermakna antara reposisi, citra, kepuasan dan kepercayaan ($r_{\text{reposisi}} = 0,685$, $r_{\text{citra}} = 0,681$, $r_{\text{kepuasan}} = 0,643$; $p < 0,05$). Pada analisa *step-wise* regresi linier berganda menunjukkan bahwa nilai koefisien $R = 0,743$ dan $R^2 = 0,552$. Reposisi, citra dan kepuasan pasien memiliki kontribusi sebesar 55,2% terhadap kepercayaan pasien. Tetapi bagaimanapun ternyata variabel kepuasan ini tidak mempunyai pengaruh yang besar. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel kepuasan ternyata sudah tersubstansi di dalam variabel citra, sehingga variabel kepuasan ini menjadi tidak bermakna.

Kesimpulan: Reposisi dan citra mempunyai pengaruh yang kuat dan bermakna terhadap kepercayaan pasien. Oleh karena itu usaha perbaikan kepercayaan pasien terhadap pelayanan gizi lebih dari pencapaian kepuasan pasien yaitu dengan memperkuat reposisi dan citra.

Kata Kunci: Kepercayaan pasien, reposisi, citra dan kepuasan pasien.

Abstract

Background: In 1997, the proportion of patient complaints toward nutrition service in Honoris hospital, a private hospital in Tangerang, was 22.6%. Through quality improvement initiatives, i.e. accreditation and ISO certification, the proportion was reduced up to 4.49% in 2005. Despite the decrease, patients still expressed disbeliefs toward nutrition service, especially among patients in which nutrition intervention has major contribution to improve the medical conditions.

Objective: To measure patient beliefs toward nutrition services and its affecting factors in Honoris hospital Tangerang.

Method: A cross-sectional survey was employed using a Likert scale questionnaire measuring patient beliefs, reposition, image and satisfaction. The total sample was 95 respondents, selected using systematic sampling. The analysis applied Pearson Product moment correlation and step-wise multiple regression tests.

Result: Respondents' responses toward the questionnaire were positive with averaged responses on scale 4 (agree). There was a strong correlation between reposition, image, satisfaction and patient beliefs ($r_{\text{reposition}}$ 0.685, r_{image} 0.681, $r_{\text{satisfaction}}$ 0.643; $p < 0.05$). The step-wise multi-regression analysis showed a coefficient of R 0.743 and R^2 0.552. Repotition, image and patient satisfaction contributed 55.2% toward patient beliefs, however, the effect of satisfaction was no longer significant. Multicolinearity test result to indication that satisfaction variable has been overlapped in the image variable, so satisfaction variable was no significant.

Conclusion: Reposition and image had a strong and significant effect toward patient beliefs. Therefore, efforts to improve patient beliefs toward nutrition service should go beyond achieving patient satisfaction to further strengthen reposition and image.

Keyword: Patient beliefs, reposition, image, patient satisfaction