



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan kepuasan pasien dan perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan perbedaan kelompok frekuensi kunjungan pasien rawat jalan RSUD Bontang. Latar belakang penelitian ini adalah adanya indikator kualitas layanan yang masih jauh dari standar Departemen Kesehatan, terjadi penurunan jumlah pasien rawat jalan dan adanya ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Subyek penelitian ini adalah pasien rawat jalan RSUD Bontang. Penelitian ini menggunakan pendekatan survey. Metode dan instrumen pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner.

Analisis kepuasan pasien menunjukkan hasil antara lain pada dimensi biaya memiliki nilai indeks kepuasan sebesar 0,98, artinya pasien sangat tidak puas. Selanjutnya dimensi kenyamanan dengan nilai indeks kepuasan sebesar 0,96, artinya pasien sangat tidak puas. Dimensi kompetensi teknis petugas rumah sakit dengan nilai indeks kepuasan sebesar 0,95, artinya pasien sangat tidak puas. Dimensi hubungan petugas rumah sakit dengan pasien dengan nilai indeks kepuasan sebesar 0,80, artinya pasien sangat tidak puas.

Analisis perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan perbedaan kelompok frekuensi kunjungan pasien menunjukkan hasil antara lain kelompok frekuensi kunjungan pasien yang jarang dan kelompok frekuensi kunjungan pasien yang sering pada dimensi kenyamanan diperoleh signifikansi 0,59 dan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,54 < 2,05$). Kelompok frekuensi kunjungan pasien yang jarang dan kelompok frekuensi yang sering pada dimensi hubungan petugas rumah sakit dengan pasien diperoleh signifikansi 0,44 dan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,78 < 2,05$). Kelompok frekuensi kunjungan pasien yang jarang dan kelompok frekuensi yang sering pada dimensi kompetensi teknis petugas rumah sakit diperoleh signifikansi 0,98 dan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($-0,54 < 2,05$). Kelompok frekuensi kunjungan pasien yang jarang dan kelompok frekuensi yang sering pada dimensi biaya diperoleh signifikansi 0,96 dan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($-0,05 < 2,05$). Kesimpulannya yaitu H_a ditolak dan H_o diterima. Artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan yang signifikan antara kelompok frekuensi kunjungan pasien yang jarang dengan kelompok frekuensi kunjungan pasien yang sering.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Harapan Pasien, Kinerja yang Dirasakan, Frekuensi Kunjungan Pasien Rawat Jalan.



ABSTRACT

This research aimed to reveal the analysis of patients satisfaction and analysis of differences on the satisfaction level based on the differences of the frequencies of profit of outpatients in Regional General Hospital of Bontang. The background of this research was the existence indicator of service quality which is still lack of standard of the Health Department and the existence of decrease of amount of outpatients and the existence of patients dissatisfaction toward the health service which was given.

The subjects of this research were the outpatients of Regional General Hospital of Bontang. This research used the approach of survey. Method and the instrument of data collection used were questioners.

Analysis on the patients satisfaction revealed the result that the dimension of fee has the index of satisfaction of 0.98. It means that the patients aren't very satisfied. Then the dimension of comfort by the index value of satisfaction is 0.96. It means that the patients aren't very satisfied. The dimension of technical competence of medical officers by the index value of satisfaction is 0.95. It means that the patients aren't very satisfied. The dimension of the relation between the medical officers to the patients by the index of satisfaction is 0.80. It means that the patients aren't very satisfied.

Analysis on the differences of patients satisfaction level based on the difference of frequencies of outpatients visit showed the result, i.e. the group of seldom visiting patients and the group of often visiting patients on the dimension of comfort gained significance 0.59 and t count value is smaller than t table ($0,54 < 2,052$). The group of seldom visiting patient and the group of often visiting patient was gained significance of 0.44 and the value of t count is smaller than t table ($0,78 > 2,05$). The group of seldom visiting patients and the group of often visiting patient on the dimension of technical competence of medical officer gained the significance of 0.98 and t count is smaller than t table ($-0,54 < 2,05$). The group of seldom visiting patients and the group of often visiting patient in the dimension of fee was gained the significance of 0.96 and t count is smaller than t table ($-0,05 < 2,05$). The conclusion is H_a was rejected and H_o was accepted. It means that there aren't any significant differences of satisfaction between the groups of seldom visiting patients to the group of the often visiting patients.

Keywords: Patients satisfaction, patients expectation, the performance was felt, the frequency of outpatients visit