

## Abstrak

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi penyedia layanan kesehatan. Pasien sebagai salah satu konsumen langsung dapat merasakan kepuasan dari layanan kesehatan rumah sakit. Kepuasan pasien sangat penting untuk diukur sebagai cara untuk mengevaluasi layanan kesehatan rumah sakit sebagai bentuk perencanaan untuk program perbaikan layanan kesehatan rumah sakit. Salah satu cara mengetahui dan mengevaluasi kepuasan pasien adalah dengan menggunakan alat ukur kepuasan pasien. Aspek-aspek yang mengungkap kepuasan pasien telah diteliti sebelumnya. Alat ukur kepuasan pasien disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi lokasi penelitian. Kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan dapat diukur dengan alat ukur kepuasan pasien, salah satunya adalah *Patient Satisfaction Questionnaire Short Form-18* (PSQ-18). PSQ-18 telah dikembangkan di Santa Monica, California oleh Grant N. Marshall dan Ron D. Hays. Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan alat ukur kepuasan pasien yang valid dan reliabel. Prosedur modifikasi meliputi: persiapan, pelaksanaan, dan finalisasi. Hasil modifikasi PSQ-18 disebut dengan Kuesioner Kepuasan Pasien 2017 (KKP-2017). Aspek dalam KKP-2017 antara lain: perilaku interpersonal, kualitas teknis / perilaku profesionalisme, akses / kenyamanan, keuangan / aspek finansial, dan lingkungan fisik. Analisis data meliputi uji validitas isi, analisis daya beda aitem, dan uji reliabilitas. Hasil uji validitas isi aitem terhadap 82 tiga format kuesioner, yaitu KKP-2017 Format 40, Format 25, dan Format 10. Pemilihan aitem berdasarkan daya beda aitem  $>0,3$  menghasilkan 40 aitem dengan estimasi reliabilitas sebesar 0,936, KKP-2017 Format 25 memiliki estimasi reliabilitas sebesar 0,928, dan KKP-Format 10 memiliki estimasi reliabilitas sebesar 0,883. KKP-2017 dapat digunakan untuk mengungkap tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Kata kunci: kuesioner kepuasan pasien, modifikasi alat ukur, PSQ-18, layanan kesehatan

## Abstract

*Hospital is one of health care provider organization. Patients as one of direct consumers of hospital health care services could assess hospital services satisfactory. Patient satisfaction are very important to measure as an evaluation for planning in hospital health care services improvement. One way of knowing and evaluating patient satisfaction is to use a patient satisfaction measurement tools. Previous studies revealed aspects of patient satisfactions and there are different patient satisfaction measurement tools based on research needs and condition of research field. Patients satisfaction of health care provider can be measured with patient satisfaction measurement tools such as Patient Satisfaction Questionnaire Short Form-18 (PSQ-18). PSQ-18 has been developed in Santa Monica, California by Grant N. Marshall and Ron D. Hays. This study aims to develop a valid and reliable patient satisfaction measurement tool. Modification prosedur includes: preparation, practice, and finalization. Final result of PSQ-18 modification referred as Kuesioner Kepuasan Pasien 2017 (KKP-2017). KKP-2017 aspects consist of: interpersonal manner, technical qualities/professional behavior, access/convenience, financial aspect, and physical environment. Data analysis includes content validity test, item scale correlation, and reliability test. This research produces three questionnaire*

*formats, KKP-2017 Format 40, Format 25, and Format 10. Items selection are based on correlation coefficient  $>0.3$  yield 40 items show estimated reliability of 0.936, KKP-2017 Format 25 has estimated reliability of 0.928, and KKP-2017 Format 10 has estimated reliability of 0.883. KKP-2017 can be used to reveal patient satisfaction level of hospital services.*

*Keywords: patient satisfaction questionnaire, scale modification, PSQ-18, health care services*