

INTISARI

xi

Latar belakang:

Stroke merupakan penyebab kematian nomor tiga, setelah penyakit jantung dan kanker. Stroke juga merupakan penyebab utama kecacatan fisik maupun mental pada usia lanjut dan produktif. Jumlah penderita stroke di Indonesia semakin bertambah dan diderita oleh semua lapisan masyarakat. Keadaan tersebut harus mendapatkan perhatian, sehingga penanganan penderita stroke diharapkan dilakukan dengan suatu standar yang pasti. Pelayanan yang dilakukan dengan standar akan menghasilkan mutu pelayanan rumah sakit yang dapat dipertanggungjawabkan dan pada akhirnya memunculkan kepuasan pasien.

Tujuan:

Tujuan dari penelitian ini adalah membandingkan kepuasan pasien penderita stroke peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap mutu pelayanan RS Lestari Raharja Magelang dan RSUD Muntilan Kabupaten Magelang.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian relational, dengan disain penelitian kombinasi model *concurrent embedded*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kusioner tertutup yang telah dipakai oleh peneliti sebelumnya dan pedoman wawancara yang disusun semi struktural, yaitu berupa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan informasi lebih mendalam tentang faktor kepuasan pasien secara umum maupun berdasarkan 5 aspek; penampilan fisik, kemampuan pelayanan yang akurat, daya tanggap, jaminan dan empati kepada pasien/ keluarga pasien penderita stroke di rumah sakit.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa 82,4% pasien penderita stroke di RSUD Muntilan Kabupaten Magelang dan 74,2% pasien penderita stroke di RS Lestari Raharja yang merupakan peserta JKN menyatakan puas terhadap pelayanan rumah sakit. Hasil analisa bivariat hubungan jenis rumah sakit terhadap kepuasan pasien menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan (*OR* 1,63, 95% *CI* 0,51-4,90 dan *p value* 0,33). Hasil analisa multivariat pengaruh jenis rumah sakit terhadap kepuasan pasien menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis rumah sakit terhadap kepuasan pasien (*OR* 1,38, 95%*CI* 0,36-5,28 dan *p value* 0,63).

Kesimpulan: Penelitian ini menunjukkan tidak ada perbedaan kepuasan pasien penderita stroke yang dirawat di RS Lestari Raharja dan RSUD Muntilan Kabupaten Magelang serta tidak ada hubungan antara jenis rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Kepuasan pasien

ABSTRACT

Background: Stroke is the third leading cause of death, after heart disease and cancer. Stroke is also a major cause of physical and mental disabilities in the community. The number of stroke patients in Indonesia is increasing and at all levels of society. Treatment of patients with stroke should be done with the basic standards to reduce the effects of stroke. Services performed by the standard will produce the quality of hospital services which can be accounted for and eventually led to patient satisfaction.

Objective: To compare the satisfaction of patients with stroke the National Health Insurance (JKN) to the quality of health care in the Lestari Raharja Hospital and Muntilan Hospital (Magelang District Hospital).

Methods: The research applied a mixed methods concurrent embedded. This method combined quantitative data and qualitative data, which were comprehensively analyzed to answer the research problem. The subject is the stroke patients who were hospitalized in the hospital for more than three days between the date of February 15, 2015 until May 30, 2015, with a total sample of 105 patients, consisting of 31 stroke patients in Lestari Raharja Hospital and 74 stroke patients in the Muntilan Hospital (Magelang District Hospital).

Results: Results showed that 82.4% of patients with stroke in Muntilan Hospital (Magelang District Hospital) and 74.2% of patients with stroke in the Lestari Raharja Hospital which is a participant JKN satisfied with the services of the hospital. The results of the bivariate analysis of the relationship between hospital type to patient satisfaction showed no significant association (OR 1.63, 95% CI 0.51 to 4.90 and p value 0.33). The results of the multivariate analysis of the influence between the hospital type to the patient satisfaction showed no significant (OR 1.38, 95% CI 0.36 to 5.28 and p value 0.63).

Conclusion: This study shows that there is no difference in satisfaction of stroke patients who were treated in the Lestari Raharja Hospital and Muntilan Hospital (Magelang District Hospital), and there is no relationship between the type of hospital to the patient's satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction