

SKRIPSI

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DENGAN *FUTURE USE* DAN *REFERRAL*
DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT**

(Studi Kasus di Ruang Anak, Obgyn, Kelas I, Paviliun Anak RSUD Nganjuk)



Oleh :

**ETIKA RAHMA SUPRAPTO
NIM. 100311118**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
SURABAYA
2007**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM)
Bagian Administrasi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga

Oleh :



Surabaya, 9 Agustus 2007

Mengetahui,
Ketua Bagian,



Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S
NIP. 131871470

Menyetujui,
Pembimbing,



Widodo J. Pujirahardjo, dr., M.S., M.PH, Dr.PH
NIP. 130610101

ABSTRACT

Good service quality will be able to satisfy patient or all users of service. Patient Satisfaction or users of service represent a capital to get loyal patient in the future.

This research is executed to analyze satisfaction level relation of patient commonly with future use and referral. Satisfaction level of patient is known with measuring it directly. This research has the analytic character and executed with cross sectional design. Sample at this research are bed occupancy installation patient, obsgyn, class I and child Pavilion of RSUD Nganjuk which is taken by sampling random proportional counted 89. Measurement way executed by using questioner to satisfaction variable covering reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness, future variable and referral.

Processing of patient satisfaction calculated by using Likert scale which hereinafter will be got total score average value from every aspect in every bed occupancy room. To know relation satisfaction level commonly with future use and referral executed relation test with chi – square test which continued with coefficient contingency test.

Result of research indicate that 72,0 % satisfied responder and 94,4 % very satisfied in child room, in obgyn room 60,0 % satisfied responder and 90,9 % very satisfied, 100 % very satisfied responder and very satisfied in room class 1, also 100% satisfied responder in child pavilion room express will be back (future use) service in General Hospital of Nganjuk Region in the future. There are 84,0% satisfied responder and 100% very satisfied in child room, in obgyn room 73,3% satisfied responder and 100% very satisfied responder, also 100% satisfied responder and very satisfied in class room 1, 100% satisfied responder in child pavilion room express will suggest others (referral) to use service in General Hospital of Nganjuk Region. Result of analysis indicate that satisfaction level in general in child room have low relation with use future ($p = 0,178$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,326$) and have low relation with referral ($p = 0,113$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,343$), in obgyn room relation satisfaction level with low future use ($p = 0,111$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,274$) so also relation with referral also low ($p = 0,127$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,262$). For class room 1 and child pavilion not executed relation satisfaction analyze generally with future use and referral because number of ineligible responder (< 25 responder).

Conclusion which can taken that is there are low relation between satisfaction level in child bed occupancy obgyn room of Nganjuk region general Hospital with future use and referral.

Keywords : satisfaction level, future use, referral.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik akan dapat memuaskan pasien atau para pengguna jasa pelayanan tersebut. Kepuasan pasien atau pengguna jasa pelayanan merupakan suatu modal untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia) di masa yang akan datang.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien secara umum dengan *future use* and *referral*. Tingkat kepuasan pasien diketahui dengan mengukurnya secara langsung. Penelitian ini bersifat analitik dan dilaksanakan dengan rancangan *cross sectional*. Sample pada penelitian ini adalah pasien instalasi rawat inap, obgyn, kelas I dan paviliun anak RSUD Nganjuk yang diambil secara *proporsional random sampling* sebanyak 89. Cara pengukuran dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap variabel kepuasan yang meliputi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, variabel *future* and *referral*.

Pengolahan kepuasan pasien dihitung dengan menggunakan skala *likert* yang kemudian akan didapatkan nilai rata-rata skor total dari setiap aspek di tiap ruang rawat inap. Untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan secara umum dengan *future use* dan *referral* dilakukan uji hubungan dengan uji *chi – square* yang dilanjutkan dengan uji *coefficient contingency*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 72,0% responden yang puas dan 94,4% yang sangat puas di ruang anak, di ruang obgyn 60,0% responden yang puas dan 90,9% yang sangat puas, 100% responden yang sangat puas dan sangat puas di ruang kelas 1, juga 100% responden yang puas di ruang paviliun anak menyatakan mau kembali menggunakan (*future use*) jasa pelayanan di RSUD Nganjuk di masa yang akan datang. Terdapat 84,0% responden yang puas dan 100% yang sangat puas di ruang anak, di ruang obgyn 73,3% responden yang puas dan 100% responden yang sangat puas, juga 100% responden yang puas dan sangat puas di ruang kelas 1, 100% responden yang puas di ruang paviliun anak menyatakan mau menyarankan orang lain (*referral*) untuk menggunakan jasa pelayanan di RSUD Nganjuk. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan secara umum di ruang anak memiliki hubungan yang rendah dengan *future use* ($p = 0,178$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,326$) dan memiliki hubungan yang rendah *referral* ($p = 0,113$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,343$), di ruang obgyn hubungan tingkat kepuasan dengan *future use* rendah ($p = 0,111$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,274$) begitu pula hubungan dengan *referral* juga rendah ($p = 0,127$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,262$). Untuk ruang kelas 1 dan paviliun anak tidak dilakukan analisis hubungan tingkat kepuasan secara umum dengan *future use* dan *referral* karena jumlah responden tidak memenuhi syarat (< 25 responden).

Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa terdapat hubungan yang rendah antara tingkat kepuasan di ruang rawat inap anak dan obgyn RSUD Nganjuk dengan *future use* dan *referral*.

Kata kunci : tingkat kepuasan, *future use*, *referral*.