

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN RAWAT INAP TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN CITRA RUMAH SAKIT ISLAM SITI HAJAR MATARAM

Faradila Khoirun Nisa Hakim, Ardiana Ekawanti, Arfi Syamsun

Fakultas Kedokteran Universitas Mataram

Abstract

Background: Hospital is a health facility that serve as a place of healing and restoration of health. The success rate of a hospital is usually evaluated in term of the utilization of facilities, quality and level of service efficiency. Since Moslems Hospital of Siti Hajar Mataram is one of the oldest private hospital in the city of Mataram and it had a great patient's volume, the researchers intend to follow through with doing research on the relationship between patients's perception about health care quality in inpatient care and the image of Moslems Hospital of Siti Hajar Mataram.

Methods: A cross-sectional study was performed using consecutive sampling. The participants recruited were patients admitted to inpatient care in the Moslems Hospital of Siti Hajar Mataram. Data were collected using questionnaire. A pilot test was done to evaluate validity and reliability of the questionnaire prior to data collection. Data were analysed with descriptive analysis; bivariate analysis using spearman method; and multivariate analysis using multiple linear regression to determine the effect on the health care quality toward hospital's image.

Results: Multivariate analysis showed that the variable quality of medical services, supporting examinations, nurses, administration and management significantly affected the image. Administrative and management service was the most dominant variable. Based on the results of the ANOVA test, p -value obtained was 0,000. Adjusted R^2 value obtained was 0.634, indicating that the equations was good discrimination.

Conclusion: There is a relationship between the quality of medical services, supporting examination, nurses, administration and management with the image of Moslems Hospital of Siti Hajar Mataram.

Keywords: Patient perception, Inpatient care, Health Care Quality, Image of Hospital.

Pendahuluan

Seiring dengan meningkatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tingkat ekonomi masyarakat, maka rumah sakit di tuntut untuk memberikan pelayanan dengan mutu optimal, terutama dengan masuknya investasi dan tenaga kesehatan asing dalam rangka globalisasi. Hal tersebut akan memicu timbulnya persaingan yang cenderung meningkat dan pemasaran pelayanan rumah sakit lokal akan tertinggal bila tidak segera di antisipasi dengan peningkatan mutu yang cukup kompetitif¹.

Rumah sakit dinyatakan berhasil tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka

dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan kepercayaan sehingga banyak pasien yang kecewa dan calon pasien menjauh. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan jasa rumah sakit².

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *cross-sectional* pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram³. Setiap pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram akan diwawancara dan ditanya mengenai beberapa hal sesuai dengan pertanyaan yang telah disediakan pada kuisisioner.

Persiapan sampai dengan pembuatan laporan dilakukan selama enam bulan