

**ABSTRAK****DIANA DEWI ANGGRAINI (E4A099008)****PENGEMBANGAN INDKES KEPUASAN PASIEN SEBAGAI INDIKATOR PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA TIMUR****xix, 82, 36 tabel, 5 gambar.**

Pemahaman konsep tentang mutu pelayanan sangat terkait dengan faktor kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dijadikan indikator terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien adalah dengan mengembangkan indeks kepuasan pasien yang dapat digunakan sebagai indikator persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian bertujuan untuk menyusun indeks kepuasan pasien yang dapat digunakan sebagai indikator persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Islam Jakarta Timur.

Penelitian ini merupakan penelitian survei. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap kelas 1, 2, dan 3 Rumah Sakit Islam Jakarta Timur, sampel penelitian ditentukan secara *purposive* dengan kriteria inklusi berumur 18-60 tahun, dirawat minimal 3 x 24 jam, sadar dan dapat berkomunikasi dengan baik, mampu memberikan respon terhadap pernyataan dalam kuesioner dengan jumlah 114 pasien. Variabel bebas adalah dimensi kualitas pelayanan yaitu penampilan, kehandalan, ketanggapan, jaminan kepastian, perhatian, dan karakteristik pasien yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, kelas perawatan dan penanggulangan dana. Variabel terikat adalah kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan. Variabel antara adalah persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Data dianalisis dengan uji statistik korelasi Spearman dengan indikator signifikansi 95 % ( $p = 0,05$ ). Indeks kepuasan pasien dihitung menggunakan indeks Laspeyres.

Variabel jenis kelamin pasien ada hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ( $p = 0,021$ ), umur ( $p = 0,826$ ), penghasilan ( $p = 824$ ), kelas perawatan ( $p = 0,678$ ), pendidikan ( $p = 0,517$ ), penanggung dana ( $p = 0,152$ ), dan pekerjaan ( $p = 0,123$ ) tidak ada hubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Terdapat hubungan sangat bermakna, masing-masing antara dimensi kualitas penampilan dengan tingkat kepuasan pasien, begitu juga kehandalan, ketanggapan, jaminan kepastian dan perhatian dengan tingkat kepuasan pasien ( $p = 0,000$ ). Indeks kepuasan pasien mencapai nilai tertinggi pada minggu III ( $ln = 102,7663$ ), dan nilai terendah pada minggu IV ( $ln = 98,7793$ ). Nilai tertinggi dicapai karena secara kumulatif pasien memberikan nilai kepuasan yang tinggi terhadap dimensi kualitas pelayanan, sedangkan nilai terendah dicapai karena secara kumulatif pasien memberikan nilai kepuasan yang rendah terhadap dimensi kualitas pelayanan.

Indeks kepuasan pasien secara bersama-sama dengan indikator pelayanan rumah sakit yang lain mampu memberikan gambaran tentang tingkat keberhasilan dan keadaan pelayanan rumah sakit. Perlu pengembangan yang terus menerus agar indeks kepuasan pasien ini dapat menemukan bentuk yang tepat dalam menggambarkan mutu pelayanan rumah sakit.

Kata kunci : indeks kepuasan pasien, karakteristik, dimensi kualitas, persepsi, mutu pelayanan rumah sakit.

Kepustakaan : 32 (1987 – 2001)