

# PENGARUH KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN TARIF RUMAH SAKIT TERHADAP *INTENSI* PASIEN PULANG PAKSA DI RSUD JAMPANGKULON

Erdi Gunawan<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Padjadjaran, Bandung. <sup>2</sup>RSUD Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi.

## Abstrak

Kasus pulang paksa bukan hanya menimbulkan kerugian bagi Rumah Sakit karena menurunnya pendapatan, melainkan juga bagi pasien dan keluarganya sehubungan dengan penyakit yang di derita pasien belum terobati secara tuntas sehingga dapat mengakibatkan penularan terhadap orang lain disekitarnya, terjadinya kecacatan permanen, dan bahkan mungkin mengakibatkan kematian. Kejadian pulang paksa di RSUD Jampangkulon Kabupaten Sukabumi tahun 2011, mencapai 23,36% dari 4.815 orang pasien yang menjalani rawat inap, jauh diatas ketentuan Keputusan Menteri Kesehatan nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu  $\leq 5\%$ . Penyebab utama yang sering terjadi adalah karena alasan kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit dan masalah biaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah faktor kepuasan atas kualitas pelayanan kesehatan dan tarif rumah sakit berpengaruh terhadap *intensi* pasien pulang paksa.

Telah dilakukan penelitian terhadap 90 orang responden yang menjalani rawat inap di RSUD Jampangkulon Kabupaten Sukabumi pada bulan Maret tahun 2013 dengan metode survei analisis kuantitatif dan desain *cross-sectional* dengan instrumen kuesioner yang telah diuji coba. Data yang diperoleh kemudian di analisis dengan menggunakan *software Partial Least Square (PLS) SmartPLS*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan atas kualitas pelayanan kesehatan dapat di rafeleksikan oleh tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sedangkan kepuasan atas tarif rumah sakit dapat direfleksikan oleh tarif ruangan, tarif obat/BHP farmasi, dan tarif jasa pelayanan. Selanjutnya kepuasan atas kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan atas tarif rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap *intensi* pasien pulang paksa. Kepuasan atas tarif rumah sakit lebih berpengaruh terhadap *intensi* pasien pulang paksa dibandingkan kepuasan atas kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Jampangkulon Kabupaten Sukabumi.

Dari hasil tersebut disarankan kepada pihak pengelola rumah sakit untuk mengevaluasi tarif rumah sakit saat ini, agar tidak terjadi lagi kasus pasien pulang paksa karena alasan biaya. Pengelola rumah sakit juga dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sebagai upaya menjaga mutu.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan, pulang paksa, tarif

# INFLUENCE OF SATISFACTION THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AND HOSPITAL RATES FOR THE INTENSION DISCHARGE AGAIN MEDICAL ADVICE IN JAMPANGKULON HOSPITAL

Erdi Gunawan<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup>Master of Public Health Program, Faculty of Medicine, Universitas Padjadjaran, Bandung.<sup>2</sup>RSUD Jampang Kulon Sukabumi Regency.

## **Abstract**

Cases of discharge against medical advice is not only caused harm to the hospital because of reduced income, but also for the patients and their families with respect to disease in the suffering of patients not cured completely so can result in transmission to others around them, the occurrence of permanent disability, and even death may result. Incidence of discharge against medical advice in Sukabumi Jampangkulon Hospital in 2011, reaching 23.36% of 4,815 patients who underwent inpatient far higher than the Ministry of Health Decree number: 129/Menkes/SK/II/2008 is  $\leq 5\%$ . The main cause of what often happens is because of the reason of satisfaction with hospital care and cost issues.

The purpose of this study was to analyze whether the factors of satisfaction on the quality of health care and hospital rates affect the intentions of discharge against medical advice forcibly. Has conducted a study of 90 respondents who were hospitalized in the general hospital Jampangkulon Sukabumi in March of 2013 with the survey methods and quantitative analysis of cross-sectional design of the instrument has been tested questionnaire. The data obtained and analyzed by using the software Partial Least Square (PLS) SmartPLS.

The results showed that satisfaction with the quality of health care can be in refleksikan by physical appearance, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, whereas the satisfaction of hospital rates are reflected by the room rates, drug rates/BHP pharmaceutical, and services rates. Subsequent satisfaction with the quality of health services and satisfaction with hospital rates significantly influence intention involuntary patient discharge against medical advice. Satisfaction with hospital rates affect discharge against medical advice intentions than satisfaction with the quality of health services in general hospitals Jampangkulon Sukabumi.

From these results suggested to the manager of the hospital in order to evaluate the current hospital rates, so that no more cases of discharge against medical advice for reasons of cost. Hospital managers are also required to continuously improve the quality of health care as an effort to maintain quality.

**Keywords:** service quality, satisfaction, discharge against medical advice, rates