

Perubahan status kelembagaan dan kualitas pelayanan pasien rumah sakit./ Dadang Kusnadi

Dadang Kusnadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20450488&lokasi=lokal>

Abstrak

Kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pelayanan pasien merupakan

fenomena pelayanan yang mencerminkan kualitas. Tujuan penelitian ini

adalah untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan perubahan status kelembagaan rumah sakit terhadap kualitas pelayanan pasien.

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dan metode explanatory survey. Metode analisis meliputi regresi linier multipel dengan uji validitas product moment pearson, uji reliabilitas teknik alpha cronbach, uji hipotesis

path analysis dan uji statistik (t), serta transformasi data skala likert dengan

alat ukur method of succesive interval. Populasi adalah pegawai rumah

sakit sebanyak 1.072 orang dan sampel sebanyak 92 orang yang ditentukan dengan teknik stratified random sampling. Data dikumpulkan dengan

wawancara terstruktur menggunakan kuesioner dan wawancara pasien sebagai counter informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi

kebijakan perubahan status kelembagaan rumah sakit secara signifikan

terbukti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien sekitar 66,31%

dan faktor lain berpengaruh sebesar (e) 33,69%. Berbagai faktor yang

berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan meliputi faktor

komunikasi (0,49%), sumber daya (0,25%), sikap pelaksana (0,32%), dan

struktur birokrasi (0,33%). Faktor lain yang memengaruhi kualitas

pelayanan adalah faktor budaya kerja sebagai norma implementasi kebi-

jakan perubahan status kelembagaan rumah sakit.

Comfort, safety, and satisfaction of patient care is a phenomenon that represents service quality. This research intends to uncover effects on implementation of the changing of institutional status towards quality of patient

care. This research used quantitative research design with explanatory survey method. Analysis method including multiple linear regression with Pearson product moment test validity, reliability test techniques and test hypotheses alpha Cronbach path analysis, and testing statistic (t), and also data transform Likert scale which uses method of successive interval tool. The

research population is 1.072 employees and 92 person sample taken by

stratified random sampling. Data collected by structured interview using

questionnaire and patient interviews as counter informant. Results showed

that the implementation of policy change on institutional status of hospital

proven to have significant influence on the quality of patient care at 66,31%

and other factors influenced (e) 33,69%. Various factors that affect significantly positive on quality service including communication factor 12,49%; resources 0,25%; attitude of the implementers 0,32%; and bureaucratic structure 0,33%. Another concept that influenced of quality care is job behavior

factor as implementation of policy change on institutional status of hospital

norm.