

Karakteristik pasien yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit umum daerah Pekanbaru tahun 2003

Muhammad Ridwan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73612&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien adalah dasar suatu ukuran mutu pelayanan keperawatan dan merupakan alat yang dipercaya dan sah dalam menyusun perencanaan, pelaksanaan dan penilaian pengelolaan rumah sakit. Kepuasan pasien yang rendah menggambarkan mutu layanan yang berada di bawah standar. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap citra rumah sakit. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya karakteristik pasien.

Studi ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien serta karakteristik pasien yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu layanan rumah sakit. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Pekanbaru dari tanggal 12 Mei -- 10 Juni 2003. Jenis penelitian yang digunakan adalah cross sectional pada 200 pasien rawat jalan. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat. Uji statistik yang digunakan adalah chi square dan regresi logistik. Hasil penelitian didapat bahwa pasien yang menyatakan puas terhadap mutu layanan rumah sakit sebesar 41 %. Hasil uji bivariat menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah variabel umur, pendidikan, jumlah kunjungan dan akses/kemudahan. Sedangkan hasil uji regresi logistik didapat bahwa faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah variabel umur dan jumlah kunjungan.

Dari hasil penelitian disarankan bagi pihak rumah sakit untuk lebih meningkatkan mutu layanan di instalasi rawat jalan terutama pada dimensi mutu yang berada pada kuadran 1 dan 2. Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh disarankan perlu dilakukan Total Management Quality secara terpadu dengan mengikutsertakan seluruh staf atau karyawan sebagai tim kerja melalui Gugus Kendali Mutu. Perlu ditingkatkan upaya kearah pengenalan rumah sakit mengingat bahwa selain informasi yang berasal dari pasien atau keluarga yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit, juga dibutuhkan informasi dalam bentuk lain guna meningkatkan minat pembelian jasa rumah sakit seperti pembuatan brosur, leaflet, interaktif di RRI maupun di RTV, membuka website RSUD Pekanbaru dan sosialisasi program rumah sakit. Perlu adanya penelitian lebih lanjut yang mendukung penelitian ini, seperti penelitian tentang kepuasan provider (petugas pelayanan) di Rumah Sakit Umum Daerah Pekanbaru.

.....Patients Characteristics which Relates to the Satisfactions of Cheek Up Patients in General Hospital of Pekanbaru District in 2003Patients' satisfaction is the base for the measurements of nursing service quality and is valid and reliable approach developing plan executing, operations and conducting evaluations of hospital business. Low patients' satisfaction illustrates the service quality which is below standards. Low patients' satisfaction could result to the hospital image. Patients' satisfaction is influenced by many factors, one of them is the patients characteristics.

The objective of this study is to acquire a description of patients' satisfaction and the patients' characteristics

which relates to the patients satisfaction degree toward the service quality of hospitals. This study is undertaken at the General Hospital of Pekanbaru District from 12 May-10 June 2003. The study type used is cross sectional of 200 outpatients. The analyses used are univariate, bivariate, and multivariate analysis. The statistical tests used are chi square and logistic regression. The acquired result of the study shows that patients who testify to be satisfied toward the hospital service quality are 41. The result of bivariate test shows that the factors related patients satisfactions are variables of age, education, number of visits, and access. While the logistic regression test presents that the dominant factors in determining the patients satisfactory are variables of age and number of visits.

From the result of the study it is advised that the hospital component should improve more service quality in the check up installation especially on the dimension of quadran one and two. With the intention of improving the service quality in general, it is advised that Total Quality Management needs to be achieved integratedly, through engaging every staffs or employees as a team work by Quality Improvement Circle, Efforts needs to be improved toward hospital familiarization remembering that besides information from the patients or families who feels satisfied toward the hospital service, but also a need for information in other forms to improve the desire to purchase the hospital service such as brochures, leaflet, interactive in RRI or RTV, design a website of Pekanbaru General Hospital, and socialization of the hospital programs. There is a need for further study which supports this study, such study as work/staff satisfactions of the General Hospital of Pekanbaru District.