

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh tahun 1999

Muhammad Yani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75824&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator untuk mengukur kualitas layanan. Kepuasan pasien yang rendah menggambarkan kualitas 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 tentang kepuasan pasien dan faktor-faktor yang berhubungan dengan karakteristik pasien. Penelitian di Rumah Sakit Umum Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh dari tanggal 14 September -- 30 November 1999. Jenis penelitian yang digunakan adalah cross sectional pada 117 pasien rawat inap. Analisa yang digunakan adalah analisa univariat, bivariat dan multivariat: distribusi frekuensi, chi square, dan regresi logistik.

Hasil yang didapat menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 50,4%. Kepuasan pasien ini dari diagram kartesius berhubungan dengan layanan dokter dan layanan perawat. Dari uji bivariat didapat faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah variabel pendidikan dan jenis pekerjaan. Regresi logistik mendapatkan faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan adalah variabel pendidikan, jenis pekerjaan, pendapatan dan usia.

Dari hasil ini disarankan bagi manajer rumah sakit untuk lebih meningkatkan layanan kepada masyarakat terutama layanan dokter dan perawat terutama bagi petugas kesehatan untuk dapat memperhatikan mereka dengan pendidikan dan pendapatan yang tinggi, mempunyai harapan yang tinggi terhadap layanan dan cenderung tidak puas terhadap pelayanan. Perlu penelitian lebih lanjut tentang kepuasan ini terutama menyangkut tentang kepuasan pasien antar kelas ataupun antar peserta asuransi.

.....Factors Related to In-patient Satisfaction of Dr.Zainoel Abidin Hospital Banda Aceh in 1999Patient satisfaction is one of indicators to measure quality of services. A low patient satisfaction is reflection of under-standard of level quality services, which is effect for image of the hospital. Patient satisfaction is influenced by many factors, one of them is patient characteristic.

This is a cross sectional study which aim to obtain information about patient satisfaction and factors that associate with patient satisfaction. The study was conducted at 117 in-patients of Dr. Zainoel Abidin hospital from September 14th to November 30th 1999. Data were analyzed by univariate, bivariate and multi-variate : frequency =iibution, chi square and logistics regression.

The result showed only 50.4 % of in-patient were satisfied to health services of Dr. Zainoel Abidin hospital, which was related to doctors and nurses services. It's also proved that education and job were a significant correlation to patient satisfaction. Logistic regression analyzed found that education, job, income and age were main factors, which are related to patient satisfaction.

It was suggested that doctors should be more courtesy to patient, on time visiting, and especially for GP it's necessary to improve skill and knowledge. Nurse should be more kindness, responsiveness to patient's complaining, and should be in schedule in giving medicine. In order to get a comprehensive result of patient

satisfaction, a -combination a qualitative and quantitative method is suggest for measure patient satisfaction.