

Faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi pasien rawat inap dalam menilai pelayanan faktor di Rumah Sakit Qadr (RSQ), Tangerang

Hilman Riady, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80553&lokasi=lokal>

Abstrak

Ada dua permasalahan yang biasanya dihadapi yaitu pertama, mutu menurut standar provider kadang kala berbeda dengan mutu menurut standar setiap pasien. Agar usaha peningkatan mutu layanan dapat mencapai sasarannya secara optimal, dalam arti dapat memenuhi kepuasan pasien, seyogianya masalah mutu ini perlu juga ditelaah melalui pendekatan dari sudut pandang pasien (pengguna jasa).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor (variabel bebas) yang berhubungan dengan persepsi pasien rawat inap (variabel terikat) dalam menilai pelayanan faktor di RSQ. Di samping mengetahui variabel bebas apa saja yang berhubungan dengan variabel terikat, juga bertujuan melihat bagaimana pola hubungannya yang kemudian dilakukan analisis terhadap pola hubungan dimaksud.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat empat variabel bebas (dari 14 variabel) yang berhubungan secara bermakna dengan persepsi pasien dalam menilai layanan & law, yaitu variabel Kelas Perawatan, Penjamin Biaya, Layanan Visite Dokter, dan Jumlah Jenis Layanan. Hubungan Kelas Perawatan dengan Persepsi Pasien terhadap Layanan Faktor (setelah uji ulang), menunjukkan pola hubungannya berbentuk linier dan berbanding terbalik dengan tingkatan kelas perawatan, yaitu semakin tinggi kelas perawatannya, semakin kecil proporsinya yang mengatakan layanan faktor di RSQ, cepat. Sebaliknya, semakin rendah kelas perawatannya, semakin besar proporsi yang mengatakan cepat. Pada variabel Penjamin Biaya Perawatan, pola hubungan yang terjadi adalah proporsi terbesar yang mengatakan cepat ditemukan pada pasien yang biaya perawatannya dijamin oleh lembaga, kemudian diikuti oleh pasien tanpa penjamin. Proporsi terkecil ditemukan pada pasien yang dijamin oleh perseorangan. Sedangkan pada variabel Layanan Visite

Dokter, proporsi lebih besar dari pasien yang mengatakan layanan faktor cepat, terdapat pada pasien yang intensitas layanan visite dokter (pertemuan dokter - pasien) yang lebih banyak, dibanding pasien yang intensitas pertemuannya lebih sedikit. Terakhir, variabel Jumlah Jenis Layanan menunjukkan bahwa pasien yang mengatakan cepat, proporsinya lebih besar ditemukan pada pasien yang mendapat jenis layanan dengan jumlah lebih banyak, dibanding yang mendapat jenis layanan lebih sedikit.