

Analisis kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSD Lubuk Linggau Kab. Musi Rawas Sumsel th.2002

Dewi, Rita Komala

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=10286&lokasi=lokal>

Abstrak

Unit rawat jalan merupakan pintu gerbang dan revenue center Rumah Sakit. Sudah selayaknya layanan rawat jalan memiliki kinerja yang baik dan layanan yang prima, sehingga rumah sakit mempunyai citra yang baik di masyarakat dan dapat berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi kesehatan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Lubuk Linggau, Kabupaten Musi Rawas, Sumatera Selatan yang menyebabkan penurunan kunjungan dalam 4 tahun terakhir. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional pada 110 pasien rawat jalan. Analisis data yang digunakan adalah univariat, bivariat, dan multivariat Hasil analisis didapatkan tingkat kepuasan pasien 50.0%. Dan analisis bivariat, kepuasan pasien berhubungan dengan karakteristik pasien yang bermakna adalah pendidikan dan penghasilan, untuk dimensi mutu layanan kepuasan pasien berhubungan dengan kebersihan toilet dan ruang tunggu, pada dimensi tangible, dan dimensi reliability meliputi ketepatan waktu layanan dan waktu tunggu yang lama dan dimensi empathy seperti kurang mendengarkan keluhan pasien dengan sabar/sungguh-sungguh dan kurang memberikan tanggapan atas keluhan pasien. Dari uji regresi logistik untuk mendapatkan Faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah variabel penghasilan. Dari Penelitian ini disarankan agar manajemen rumah sakit memperbaiki kinerjanya dan memperhatikan layanan pada pasien, terutama pada kebersihan toilet dan ruang tunggu, ketepatan waktu dan waktu tunggu yang lama, serta dapat mendengarkan dan memberikan tanggapan yang baik pada keluhan pasien.