

Faktor faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien RS Otorita Batam

Heriandi

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=10714&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan: Penelitian ini menggambarkan tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Rancangan Penelitian: Deskriptif analitik, dengan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan rancangan Cross Sectional. Sampel dan Pengumpulan Data: Sampel penelitian adalah pasien yang berkunjung pada Instalasi rawat jalan RSOB yang terpilih menjadi responden dengan syarat pasien dapat berkomunikasi secara baik dalam menjawab pertanyaan kuesioner, tidak dirujuk ke rumah sakit lain, pasien yang sudah pernah berobat sebelumnya serta tidak menderita penyakit kronis (Hipertensi, Diabetes, Tbc, Kusta), dan kalau pasien anak diwakili oleh orang tuanya. Pengumpulan data pasien dilakukan oleh peneliti dengan dibantu oleh 15 orang dari mahasiswa tahun terakhir Politeknik Kesehatan Batam dan sudah mendapatkan kuliah mata ajaran metodologi penelitian. Data yang dikumpulkan adalah persepsi pasien/responden tentang mutu layanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Otorita Batam serta data tentang karakteristik responden. Bahan dan Cara Kerja: Untuk variabel karakteristik pasien dan sikap karyawan akan dianalisis dengan distribusi frekuensi. Tingkat kepuasan pasien yang meliputi pertanyaan tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Sedangkan karakteristik pasien meliputi: umur, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin, cara bayar, kemauan berobat dan kemudahan akses. Begitu juga sikap karyawan meliputi : sikap terhadap konsumen, pekerjaan dan pasien atau keluarganya yang kesal. Untuk melihat hubungan antara dua variabel yaitu variabel independen dengan variabel dependen maka dilakukan analisa bivariat. Untuk menjawab hipotesis dilakukan uji statistik multivariat, regresi logistik untuk melihat faktor dominan. Hasil : Dari hasil perhitungan responden sebanyak 123 orang, didapatkan hasil 55,3% responden tidak puas dan 44,7% responden puas. Ada perbedaan yang signifikan antara umur, kemauan berobat, kemudahan akses ke rumah sakit dengan tingkat kepuasan, dan tidak ada perbedaan yang signifikan antara pekerjaan, tingkat pendidikan, cara bayar, jenis kelamin dengan tingkat kepuasan. Dari hasil analisis multivariat ternyata variabel yang berhubungan bermakna dengan tingkat kepuasan adalah variabel kemauan berobat. Kesimpulan : Hasil penelitian didapatkan bahwa pasien yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan rumah sakit sebesar 44,7 % dan karyawan kurang memahami pentingnya sikap dalam melayani pasien/keluarganya sehingga pasien kurang puas akan mutu pelayanan yang diberikan. KataKunci : Kepuasan pasien, Kemauan berobat, Instalasi Rawat Jalan RSOB.

Objective: This research describes the level of patients satisfaction and and factors correlate with the level of patient satisfaction
Design of Research: Descriptive analytical, within quantitative approach, by using cross sectional design
Samples and Data Acquirement: Samples of research are the patients visiting to the outpatient installation of RSOB that selected as the respondents with requirement of the patients are able to communicate well in answering the questionnaire, not moved to the other hospital, patients who have ever visited before also do not suffer from the chronic disease (hypertension, diabetes, Tuberculosis, Kusta) and if the child patients are represented by their parents. The patients data acquirement is carried out by the researcher and assisted by 15 students of the latest year of the Batam Health Polytechnic and already had the subject of research

methodology. The collected data is the perception of patients /respondents about the service quality in the outpatient installation of Batam Authority Hospital either data about respondents characteristics. Matters and Procedure: For the variable of patients characteristic and the employees attitude will be analyzed by frequency distribution. The patient satisfaction level which include the questions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. While the patients characteristics include: age, education, occupation, sex, way of payment, willingness to cure, and easiness access. And so does the employees attitude include: attitude to the costumer, occupation and patients or their disappointed families. To identify the relationship between 2 variables that are independent and dependent variable, therefore it is done a bivariate analysis.to answer the hypothesis, carried out a multivariate statistical test , logfistic regression to identify the dominant factors. Result: From the result of respondent calculation as many of 123 people, obtained a result of 55,3% of dissatisfactory respondents and 44,7% of satisfactory respondents. There is a significant difference among the age, willingness to cure, the access easiness to the hospital within satisfaction level. From the result of multivariate analysis in fact that variable has a meaningful relationship with the satisfaction level is the variable of curing willingness. Conclusion: Result of research produces that patients expressing satisfactory to the service quality of the hospital as much of 44,7% and that employees less understand the importance of attitude in serving the patients or his family that consequently the patients are less satisfied to the given service quality. Keywords: Patients Satisfaction, Willingness to cure, Out-patient installation of RSOB.