

Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018

Mustika, Dewi

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=131331&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas Pelayanan sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kriteria pasien pada layanan rawat inap, hubungan dimensi kualitas layanan dengan kepuasan pasien dan untuk mengetahui dimensi mana yang paling berpengaruh kepuasan pasien. Penelitian ini melakukan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Dengan total sampel sebanyak 150 responden. Didapatkan bahwa karakteristik pasien untuk usia dengan kategori terbanyak adalah dalam rentang 30-49 tahun yaitu 54%, jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan 78%, riwayat pendidikan akhir terbanyak yaitu SMA 53.3%, Pekerjaan responden terbanyak adalah IRT, frekuensi pendapatan terbanyak adalah dengan pendapatan per bulan Rp.3.000.000 sampai Rp. 4.000.000,-. Untuk analisis bivariat didapatkan bahwa dari lima dimensi kualitas layanan empat dimensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien: reliability (p value 0.001), responsiveness (p value < 0.0001), empathy (p value < 0.0001) dan tangible (p value < 0.0001). Dan pada analisis multivariat didapatkan dimensi reliability dan empathy berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas layanan rumah sakit
Service Quality is very important in creating patient satisfaction. This study aims to determine the criteria of patients on hall of residence services, the relationship of dimensions of service quality with patient satisfaction and to determine which dimensions have the most influence on patient satisfaction. This study carried out univariate, bivariate and multivariate analyzes. With a total sample of 150 respondents. It was found that the characteristics of patients for the age with the highest category were in the range of 30-49 years, namely 54%, the sex of the most respondents was 78%, the history of the highest education was SMA 53.3%, the work of the most respondents was IRT, the highest frequency of income was income per month Rp.3,000,000 to Rp. 4,000,000. For bivariate analysis it was found that from the five dimensions of four-dimensional service quality had a significant effect on patient satisfaction: reliability (p value 0.001), responsiveness (p value <0.0001), empathy (p value <0.0001) and tangible (p value <0.0001). And the multivariate analysis found that the dimensions of reliability and empathic affect patient satisfaction.
Keywords: patient satisfaction, hospital service quality