

Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pusat Otak Nasional

Oktarina

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=132081&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indicator dalam mengukur mutu pelayanan di rumah sakit dan juga sebagai indikator standard suatu rumah sakit. Salah satu cara atau metode yang dianggap cukup objektif dalam mengukur kepuasan pasien adalah Metode Servqual (Service Quality), ada 5 (lima) dimensi mutu untuk mengukur kepuasan pasien yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RS PON. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif desain cross sectional study. Sampel adalah pasien rawat jalan sebanyak 200 orang, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Hasil penelitian yaitu nilai rata-rata kepuasan pasien adalah 64%. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara variabel umur dengan p value 0,026, variabel jenis kelamin dengan p value 0,001, variabel pendidikan dengan p value 0,001, variabel cara bayar dengan p value 0,036, variabel pelayanan administrasi dengan p value 0,003, variabel pelayanan perawat dengan p value 0,003, variabel pelayanan dokter dengan p value 0,001 dan variabel penunjang dengan p value 0,001 dengan kepuasan pasien. Karakteristik pasien yang merasa puas dengan pelayanan di instalasi rawat jalan RS. PON adalah pasien yang berumur tua, berjenis kelamin perempuan, pendidikan tinggi, cara bayar BPJS, yang mendapatkan pelayanan administrasi baik, yang mendapatkan pelayanan perawat baik, yang mendapatkan pelayanan dokter baik dan pelayanan penunjang baik. Secara keseluruhan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RS. PON masih rendah karena 90%.