

Peran Pemberian Informasi dan Edukasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2020

Hendriani, AI Dewi

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=134288&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pelanggan di RSUD dr. Soekardjo mengalami penurunan sejak 3 (tiga) tahun terakhir dan belum mencapai target yang ditetapkan. Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit. Pasien sebagai konsumen eksternal ingin mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai harapan. Untuk menilai kepuasan pasien dilakukan pengukuran melalui 4 dimensi kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pemberian informasi dan edukasi terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2020. Penelitian ini menggunakan Pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional study, dengan sampel sebanyak 173 pasien rawat inap dewasa yang diambil secara quota sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara menggunakan kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dianalisis dengan uji chie square dan regresi logistic ganda. Hasil penelitian menunjukkan pemberian informasi dan edukasi berperan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2020, pasien yang cukup mendapatkan informasi dan edukasi 4 kali merasa lebih puas dengan pelayanan rumah sakit dibandingkan dengan pasien yang tidak mendapatkan cukup informasi dan edukasi. Untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien ketersediaan dan penggunaan media informasi dan edukasi perlu ditingkatkan sehingga pesan akan lebih mudah dipahami pasien

Customer satisfaction at RSUD dr. Soekardjo has decreased since the last 3 (three) years and has not yet reached the target set. Patient satisfaction is one of that affects the quality of hospital services. Patients as external consumers need to get health services as expected. patient satisfaction measure were taken through 4 dimensions of satisfaction. This study aims to determine the role of deliver Information and health Education in the Inpatient at RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya 2020. The research used quantitative approach with cross sectional study design. The sample in this study was 173 adult inpatients with a sampling technique using quota sampling. Data collected using a questionnaire with the interview method. Data were analyzed with chi square and multiple logistic regression. The results showed that the delivered of information and education was related to patient satisfaction at RSUD dr. Soekardjo, Tasikmalaya 2020, patients who were adequately informed and educated 4 times were more satisfied with hospital services compared to patients who did not get enough information and education. Suggestions are to conduct an overall evaluation of the implementation of deliver information and education, the availability of information and education media as well as the increased use of these media