

Analisis Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap RSUD SK Lerik

Adi, Ni Putu Deni

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=134302&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas analisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap kelas I, kelas II dan kelas III RSUD SK Lerik Kota Kupang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD SK Lerik tahun 2020. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Hasil penelitian, dari hasil analisis univariat didapatkan rata-rata mutu pelayanan di unit rawat inap RSUD SK Lerik adalah 78,7960 \pm 10,51395 (95% CI: 77,3337-80,2584) masuk dalam kategori mutu baik. Rata-rata kepuasan pasien di unit rawat inap RSUD SK Lerik adalah 117,8557 \pm 15,80741 (95% CI: 115,6571-120,0543) tergolong baik. Hasil analisis hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan uji korelasi menunjukkan hubungan kuat dengan nilai r sebesar (0,856) dan berpola positif artinya semakin bertambah baiknya mutu pelayanan semakin meningkat kepuasan pasien. Hasil uji statistic regresi linier sederhana didapatkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap ($p = 0,0001$). Setiap kenaikan 1 skor mutu pelayanan, maka skor kepuasan pasien akan naik sebesar 1,268 setelah dikontrol variabel status pekerjaan, asuransi kesehatan dan pendidikan. Saran peneliti terkait dengan besarnya pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien menuntut pihak manajemen rumah sakit untuk selalu memantau dan menganalisis setiap keluhan dan harapan pasien yang berkaitan dengan mutu layanan kesehatan salah satunya dengan cara melakukan survei kepuasan pasien secara berkala.

This thesis discusses the analysis of the relationship between the quality of health services with patient satisfaction in inpatient units of class I, class II and class III of SK Lerik Regional Hospital in Kupang City. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and patient satisfaction in the inpatient room of SK Lerik Regional Hospital in 2020. This study was a quantitative study with cross sectional design. The results of the study, from the results of univariate analysis found the average quality of service in the inpatient unit of SK Lerik Regional Hospital was 78.7960 \pm 10.51395 (95% CI: 77.3337-80.2584) included in the good quality category. The average patient satisfaction in the inpatient unit of SK Lerik Regional Hospital is 117.8557 \pm 15.80741 (95% CI: 115.6571-120.0543) classified as good. The results of the analysis of the relationship of service quality with patient satisfaction with the correlation test showed a strong relationship with an r value of (0.856) and positive patterned means that the better the quality of service the patient satisfaction increases. Simple linear regression statistical test results found that there is a significant relationship between service quality with patient satisfaction in the inpatient unit ($p = 0.0001$). For every increase in 1 service quality score, the patient satisfaction score will increase by 1.268 after being controlled by work status, health insurance and education variables. Researcher's suggestion related to the magnitude of the influence of the quality of health services on patient satisfaction requires the hospital management to always monitor and analyze every complaint and patient's expectations relating to the quality of health services, one of which is by conducting periodic patient satisfaction surveys.