

Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RS Graha Husada Bandar Lampung

Martika, Rova

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=137060&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar belakang: Dalam konteks layanan kesehatan, hal ini khususnya berkaitan dengan pasien dan keluarganya. Pelayanan rumah sakit menunjukkan karakteristik unik yang dibentuk oleh kemajuan penelitian kesehatan, kemajuan teknologi di lingkungan rumah sakit, dan kondisi sosial ekonomi masyarakat sekitar. Pelayanan rumah sakit akan menentukan kepuasan pelanggan yang terbentuk dari penilaian kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan serta ekspektasi yang dimiliki oleh pelanggan. Tujuan penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung. Metodologi penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional (potong lintang) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung serta besarnya antara variabel lingkungan, responsiveness, komunikasi dokter, komunikasi obat, dan kinerja perawat, terhadap kepuasan pasien dari November-Desember 2023. Hasil penelitian: Berdasarkan uji statistik, ditemukan pengaruh terdapat hubungan yang signifikan antara responsiveness, komunikasi dokter dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di RS Graha Husada Bandar Lampung. Hasil analisis multivariat juga diketahui bahwa yang memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan pasien adalah komunikasi dokter dan variabel kinerja perawat, namun dari kedua variabel tersebut variabel yang memiliki hubungan paling kuat terhadap kepuasan pasien adalah komunikasi dokter. Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara responsiveness, komunikasi dokter dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di RS Graha Husada Bandar Lampung serta yang memiliki hubungan paling kuat terhadap kepuasan pasien adalah komunikasi dokter. Artinya dengan meningkatnya komunikasi dokter terhadap pasien maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kata kunci: Kepuasan Pasien, Servqual Model, Healtqual Model, Rumah Sakit

Background: In the context of healthcare, this is particularly relevant to patients and their families. Hospital services exhibit unique characteristics shaped by advances in health research, technological advances in the hospital environment, and the socio-economic conditions of the surrounding community. Hospital services will determine customer satisfaction which is formed from the assessment of service performance felt by customers and the expectations held by customers. Objective: This study aims to determine the factors that influence the satisfaction of inpatients at Graha Husada Hospital in Bandar Lampung. Methode: This research uses a quantitative approach with a cross sectional design with the aim of determining the direct and indirect influence and magnitude of environmental variables, responsiveness, doctor communication, drug communication, and nurse performance, on patient satisfaction from November-December 2023. Results: Based on the statistical tests, a significant relationship was found between responsiveness, doctor communication, and nurse performance with patient satisfaction at Graha Husada Hospital in Bandar Lampung. Multivariate analysis results also revealed that the variables with a strong association with patient satisfaction are doctor communication and nurse performance. However, among these variables, doctor communication has the strongest correlation with patient satisfaction

Conclusion: There is a significant relationship between responsiveness, doctor communication, and nurse performance with patient satisfaction at Graha Husada Hospital in Bandar Lampung. Moreover, the factor that has the strongest correlation with patient satisfaction is doctor communication. This means that an improvement in communication between doctors and patients can enhance patient satisfaction. It means that with improved communication between doctors and patients, patient satisfaction can be increased. Key Word: Patient Satisfaction, Servqual Model, Healthqual Model, Hospital