

Hubungan Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSAU dr. Esnawan Antariksa Tahun 2024

Khasanah, Usfahtul

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=137832&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar Belakang: Pertumbuhan industri jasa kesehatan di Indonesia terus meningkat, jumlah rumah sakit di Indonesia juga terus meningkat. Pertumbuhan ekonomi di Provinsi DKI Jakarta bertumbuh positif. Jumlah rumah sakit di Provinsi DKI Jakarta juga meningkat dari tahun 2019 – 2022. Hal ini mendorong persaingan dalam industri jasa kesehatan terutama rumah sakit di Provinsi DKI Jakarta. Rumah sakit berusaha melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar tercapai kepuasan pasien. IGD sebagai pintu masuk utama pasien baik rawat jalan maupun rawat inap perlu memperhatikan kepuasan pasiennya. Banyaknya komplain pasien terhadap layanan kesehatan di IGD mengindikasikan adanya kekurangan pasien terhadap layanan di ruang tersebut. Tujuan Penelitian: untuk melihat hubungan Kualitas Layanan (Service Quality) terhadap kepuasan pasien di IGD RSAU dr. Esnawan Antariksa. Metode Penelitian: menggunakan metode penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke IGD RSAU dr. Esnawan Antariksa pada bulan Mei 2024. Sampel penelitian berjumlah 180 pasien. Analisis data menggunakan uji analisa univariat, bivariat chi square, dan regresi logistik ganda. Hasil Penelitian: kepuasan pasien di IGD RSAU dr. Esnawan Antariksa secara keseluruhan adalah baik yang terlihat dari nilai indeks Iqj yang menunjukkan nilai positif yang mengindikasikan bahwa persepsi pasien terhadap layanan kesehatan di IGD melebihi ekspektasinya. Sehingga timbul kepuasan pasien yang ideal menurut pasien. Namun ketika ditanyakan kembali menggunakan kuesioner ada 56,7% menyatakan ketidakpuasannya. Dari hasil uji chi square terlihat adanya hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada semua dimensi kualitas layanan tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, dengan p-value 0,000 (<0,050). Kemudian dari hasil uji multivariat menyatakan bahwa responsiveness merupakan faktor yang paling dominan terhadap kepuasan pasien. Saran: Hendaknya IGD RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasiennya terutama pada dimensi responsiveness.

Background: The growth of the health services industry in Indonesia continues to increase, the number of hospitals in Indonesia also continues to increase. Economic growth in DKI Jakarta Province is growing positively. The number of hospitals in DKI Jakarta Province will also increase from 2019 - 2022. This encourages competition in the health services industry, especially hospitals in DKI Jakarta Province. Hospitals try to make efforts to improve the quality of health services in order to achieve patient satisfaction. The Emergency Room as the main entrance for patients, both outpatient and inpatient, needs to pay attention to patient satisfaction. The large number of patient complaints about health services in the Emergency Room indicates that there is a lack of patient satisfaction with the services in that room. Research Objective: to see the relationship between Service Quality and patient satisfaction in the ER at RSAU dr. Esnawan Antariksa. Research Method: using quantitative analytical research methods with a cross sectional approach. The population of this study were all patients who visited the emergency room at RSAU dr. Esnawan Antariksa in May 2024. The research sample

consisted of 180 patients. Data analysis used univariate analysis, bivariate chi square and multiple logistic regression tests. Research Results: patient satisfaction in the ER RSAU dr. Esnawan Antariksa as a whole is good as seen from the Ikj index value which shows a positive value indicating that the patient's perception of health services in the ER exceeds their expectations. So that ideal patient satisfaction arises according to the patient. However, when asked again using a questionnaire, 56.7% expressed dissatisfaction. From the results of the chi square test, it can be seen that there is a significant relationship with patient satisfaction in all dimensions of tangible service quality, reliability, responsiveness, assurance and empathy, with a p-value of 0.000 (<0.050). Then, the results of the multivariate test stated that responsiveness was the most dominant factor in patient satisfaction. Suggestion: It is hoped that the Emergency Room of RSAU dr. Esnawan Antariksa can improve the quality of health services so that it can increase patient satisfaction, especially in the dimension of responsiveness.