

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Poliklinik Gigi RSUD Sanggau Kalimantan Barat tahun 2007

Naibaho, Roy

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=52959&lokasi=lokal>

Abstrak

Pemanfaatan poliklinik gigi Rumah Sakit Umum Daerah Sanggau belum optimal dilihat dari rendahnya jumlah kunjungan pasien yang memanfaatkan poliklinik tersebut. Dari laporan bulanan dan tahunan rumah sakit jumlah kunjungan pasien yang berobat tahun 2005 ada 294 orang (24 orang/bulan) dan tahun 2006 ada 347 orang (29 orang/bulan). Untuk itu perlu dilakukan penilaian terhadap pelayanan poliklinik gigi Rumah Sakit apakah sudah memuaskan dan memenuhi apa yang menjadi harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Umum Daerah Sanggau, menggunakan metoda penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitiannya adalah cross sectional terhadap 119 orang responden. Tingkat kepuasan pasien dari hasil penelitian masih rendah yaitu 37,8%. Hal ini mungkin penyebab pemanfaatan poliklinik di Rumah Sakit Umum Daerah Sanggau masih rendah. Faktor dimensi mutu yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien adalah reliability. Umur, pendidikan dan pekerjaan merupakan faktor konfounding terhadap hubungan dimensi mutu dengan kepuasan pasien. Dapat disarankan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Sanggau dan instansi terkait untuk lebih membenahi lingkungan poliklinik gigi baik papan petunjuk maupun papan informasi yang berhubungan dengan lokasi dan tempat-tempat pelayanan di rumah sakit, memperhatikan waktu pelayanan di poliklinik gigi, membuat usulan pengadaan obat dan bahan yang diperlukan dalam pelayanan gigi dan mulut sehari-hari, usulan kebutuhan tenaga perawat gigi serta perlu dilakukan benchmarking dengan pelayanan kesehatan lain dalam rangka pembangunan clinical governance.

Dental polyclinic use in Sanggau District Public Hospital was still not optimal as seen in low patient visit rate to use the polyclinic. Based on monthly and annual reports, patient visit rate in 2005 were 294 patients (24 patients per month) and in 2006 were 347 patients (29 patients per month). Thus, it is needed to conduct the evaluation of hospital dental polyclinic service, whether it has satisfied and met patient expectation. The aim of this study was to identify patient satisfaction and factors affecting dental and oral health service quality in Sanggau District Public Hospital. Quantitative research method and cross sectional research design were used with 119 participants. The result revealed that patient satisfaction level was low, 37.8%. This is the possible cause of low use of Sanggau District Public Hospital Dental Polyclinic. The most associated quality dimension factor to patient satisfaction were reliability. Age, education and work were confounding factors to the relationship between quality dimension and patient satisfaction. It is recommended to Sanggau District Public Hospital Management and related institution to improve the dental polyclinic environment, including providing guide and information boards of the location and service posts in the hospital, to pay attention to dental polyclinic service time, to make proposals of drug and material procurements needed in daily dental and oral services and dental nurse requirement, and it is needed to perform benchmarking with other health service in order to build a clinical governance.