

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang adalah bagian dari sistem kesehatan nasional yang dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas dan pelayanan. Untuk melihat seberapa berhasilnya RSUD Kota Semarang dalam memberikan pelayanan pada pasien dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan rawat inap. Kepuasan pasien merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki pasien dengan kenyataan yang diterima pasien yaitu pasien akan merasa puas jika kenyataan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, jika layanan yang diberikan pada pasien kurang atau tidak sesuai dengan harapan maka pasien menjadi tidak puas. Beberapa faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah faktor usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan dan kelas/ruang. Sedangkan faktor yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan uji independensi variabel hanya faktor pendidikan, pekerjaan dan kelas/ruang yang mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya digunakan analisis regresi logistik ordinal. Dengan menggunakan uji rasio likelihood dan uji wald ternyata faktor-faktor yang terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah pendidikan dan kelas/ruang. Estimasi probabilitas tertinggi pasien rawat inap yang merasa sangat puas adalah 0.980978862 dengan pendidikan terakhir SD dan sedang dirawat diruang kelas tiga.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Logistik Ordinal, RSUD Kota Semarang.