

ABSTRAK

Betha Ariesyanty

Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan, Biaya Pelayanan dan Reputasi Dokter Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Spesialis Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2009

99 halaman , 32 tabel, 9 gambar, 6 lampiran

Semakin meningkatnya tingkat pendidikan dan pengetahuan kesehatan masyarakat serta ketidakpahaman masyarakat akan adanya sistem rujukan kesehatan menyebabkan terjadinya perubahan pada pola berkunjung pasien dimana pasien cenderung memilih pelayanan dokter spesialis. Dari penelitian pendahuluan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang pada bulan Maret 2009, ditemukan adanya keluhan pasien, antara lain dokter tidak tepat waktu, mengatakan tarif mahal, dan mengatakan waktu konsultasi kurang. Dalam rangka mewujudkan visi RSPWC, yaitu menjadi rumah sakit umum tersier pilihan utama bagi masyarakat Jawa Tengah dan sekitarnya, perlu diketahui tingkat kepuasan pasien, harapan pasien terhadap pelayanan dokter spesialis dan dasar pemilihan dokter spesialis. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan, biaya pelayanan dan reputasi dokter dengan minat kunjungan ulang pasien di Poliklinik Spesialis RSPWC.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional, dengan pendekatan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan medis di Poliklinik Spesialis RSPWC. Analisis statistik yang digunakan analisis univariat, analisis bivariat dengan uji *chi square* dan dilanjutkan dengan uji regresi logistik metode enter.

Hasil analisis deskriptif, persepsi ketrampilan teknis medis dokter baik (55%), sikap dokter baik (57%), penyampaian informasi baik (61%), ketepatan waktu pelayanan baik (61%), ketersediaan waktu konsultasi baik (65%), biaya pelayanan sesuai (41%), reputasi dokter baik (53%) dengan minat kunjungan ulang 88%. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu pelayanan dengan minat kunjungan ulang ($p = 0,001$, $p < 0,05$). Hasil analisis regresi logistik bivariat menunjukkan adanya pengaruh antara ketepatan waktu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien ($p=0,004$, $\beta = 10,172$).

Saran yang dapat direkomendasikan dalam penelitian ini adalah manajemen perlu mengupayakan komitmen dari para dokter spesialis di Poliklinik Spesialis dan apabila diperlukan menjadwalkan ulang waktu praktek dokter agar sesuai dengan kepentingan pihak terkait.

Kata kunci : Kepuasan pasien, ketepatan waktu pelayanan, RSPWC.

Kepustakaan : 47 (1987 – 2008)

Sumber Utama : www.mikm.undip.ac.id