

ANALISIS PENGARUH PERSEPSI PADA DIMENSI BERWUJUD TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KOTA SEMARANG TAHUN 2011

RIFKI YOHAN C -- E2A606075
(2012 - Skripsi)

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang mengalami penurunan kunjungan rawat inap pada tahun 2010 dengan indikator BOR dan AvLOS yang juga menurun, disertai juga penurunan kepuasan pasien presentase terbesar pada dimensi berwujud (fasilitas dan kebersihan). Penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran persepsi pada dimensi berwujud meliputi penampilan fisik tempat, orang dan peralatan serta pengaruhnya terhadap kepuasan. jenis penelitian ini adalah observasional dengan pendekatan bilah lintang. instrumen penelitian diolah secara kuantitatif dengan metode univariat, bivariat dan multivariat dengan uji regresi logistik program SPSS 17. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berusia dewasa (59%), berpendidikan menengah (26%), status kepegawaian sebagai PNS/TNI/POLRI sebesar 19%, berpendapatan di atas rata-rata (20%), menggunakan asuransi (73%), pertama kali memanfaatkan pelayanan rawat inap (84%) dan pasien rawat inap kelas 3 (51%). Berdasarkan hasil penelitian diketahui persepsi yang baik pada penampilan fisik gedung (65%), persepsi pada penampilan staf (70%) dan pada penampilan fisik peralatan medis dan non medis (61%). Hasil analisis pengaruh bersama-sama berdasarkan nilai p-value <0,05 dihasilkan bahwa penampilan fisik tempat, staf dan peralatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Disarankan bagi pihak manajemen RSUD Kota Semarang lebih memperhatikan ketersediaan dan kelengkapan fasilitas penunjang baik peralatan medis maupun non medis terutama untuk kecanggihan alat-alat medis.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Dimensi Tangible, Rawat Inap