

BEBERAPA FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
POLIKLINIK RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RSUP DR
SARDJITO YOGYAKARTA

WIDURI RAHMAYANTI – 001950120
(2000 - Skripsi)

Kepuasan pasien adalah terpenuhinya hak, harapan, dan keinginan pasien terhadap pelayanan yang diberikan provider. Ungkapan ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang dianggap kurang memadai semakin meningkat, ditambah adanya kritik maupun saran terhadap pemberi jasa pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien poliklinik rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan RSUP Dr Sardjito Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah Explanatory research dengan pendekatan cross sectional. Sampel 157 responden yang diambil dari pasien kunjungan baru yang telah selesai memanfaatkan pelayanan poliklinik rawat jalan. Teknik pengambilan data wawancara langsung dengan responden, menggunakan kuesioner terstruktur.

Distribusi silan pelayanan obat dengan kepuasan, pasien yang menyatakan eayanan baik dan puas ada 46,5%. pelayanan biaya yang menyatakan cukup baik dan pasien merasa puas dinyatakan 37,6%. analisis data dengan menggunakan uji Chi Square pada signifikansi 0,05 diperoleh hasil ada hubungan bermakna antara pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan obat, dan pelayanan penunjang medis dengan kepuasan pasien rawat jalan. Tidak ada hubungan bermakna antara pelayanan sarana fisik dan pelayanan biaya dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Responden kurang puas dan tidak puas terutama pada kejenuhan menunggu dan antri untuk mendapatkan pelayanan di poliklinik. Hal tersebut dapat diatasi dengan cara pemberi jasa pelayanan datang sesuai dengan jam buka poliklinik.

Kata Kunci: KEPUASAN, PASIEN RAWAT JALAN