

BEBERAPA FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD "PROF.DR.MARGONO SOEKARJO"
PURWOKERTO TAHUN 2002

SRI ENDAH SUSILOWATI -- E2A399151
(2002 - Skripsi)

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam upaya pemeliharaan dan peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit. kurangnya kepuasan dapat terlihat antara lain dengan penurunan jumlah kunjungan pada beberapa poliklinik Instansi Rawat Jalan RSUD "Prof.Dr.Margono Soekarjo" Purwokerto, oleh karena hal tersebut maka diadakanlah penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya tingkat kepuasan pasien di instansi Rawat Jalan di RSUD "Prof.Dr.Margono Soekarjo" Purwokerto.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* dengan metode *survey* dengan pendekatan *cross sectional*. Lokasi penelitian ini di Instalasi Rawat Jalan RSUD "Prof.Dr.Margono Soekarjo" Purwokerto. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah umur, pendidikan, persepsi jarak rumah, persepsi lama waktu pelayanan dan penghasilan. Sedangkan sebagaivariabel terikatnya adalah tingkat kepuasan pasien. Jumlah responden adalah 150 orang dari 3859 pengunjung perbulan, diambil dengan metode *purposif sampling* pada tanggal 22 januari-22 february tahun 2002. Data diolah secara univariat dan bivariat yang meliputi tabulasi silang dengan *uji korelasi kendall Tau* dan *Chi-Kuadrat*, untuk melihat hubungan antar variabel digunakan program *SPSS for Windows* versi 10.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan ($p\ value=0,046 < 0,05$), ada hubungan antara persepsi lama waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan ($p\ value=0,026 < 0,05$), dan tidak ada hubungan antara umur, persepsi jarak rumah, penghasilan dengan tingkat kepuasan.

Kepuasan pasien agar tetap tinggi disarankan perlunya pemeliharaan alternatif terhadap biaya terutama obat yang disarankan mahal, adanya kesempatan tanya jawab yang lebih baik, peningkatan keramahan petugas, dan dari manajemen teknis perlu meningkatkan kesungguhan dan ketelitian dalam pemeriksaan.

Kata Kunci: tingkat kepuasan, pasien rawat jalan, rumah sakit