

BEBERAPA FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
PENYAKIT DALAM TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD
KABUPATEN BANTUL TAHUN 2002

AYU BUDI SETYONINGSIH -- E2A300017
(2002 - Skripsi)

Kepuasan pasien merupakan salah satu factor yang perlu diperhatikan dalam upaya pemeliharaan dan peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit. Ungkapan ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan dapat terlihat dari penurunan jumlah kunjungan pada beberapa poliklinik di RSUD Kabupaten Bantul, meskipun Rumah Sakit telah meningkatkan sarana dan prasarana yang ada. Karena hal tersebut maka diadakanlah penelitian ini. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien penyakit dalam terhadap pelayanan rawat jalan Di RSUD Kabupaten Bantul tahun 2002.

Jenis penelitian adalah explanatory research dengan pendekatan cross sectional. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan administrasi, dokter, perawat, obat, sarana fisik, biaya pelayanan dan pelayanan penunjang medis. Sebagai variabel terikat adalah kepuasan pasien. Jumlah responden 85 orang dari 1037 pengunjung bulan Juni, diambil secara sistematis dari tanggal 12 November – 12 Desember 2002. data diolah secara univariat dan bivariat yang meliputi tabulasi silang dan uji korelasi Rank Spearman. Untuk melihat hubungan antara variabel digunakan SPSS versi 10.0.

Hasil penelitian dengan menggunakan uji rank spearman pada signifikansi 0,05 diperoleh ada hubungan bimantra pelayanan (administrasi, dokter, perawat, obat, sarana fisik), biaya pelayanan dan pelayanan penunjang medis dengan kepuasan pasien penyakit dalam di instalasi rawat jalan dengan tingkat korelasi sedang karena p-value berada antara 0,25 – 0,50.

Responden kurang puas terutama pada Kecepatan pelayanan di apotik (87,06%), kedatangan dokter yang terlambat (62,35%) dan kurangnya keramahan perawat (52,94%). Hal ini dapat diatasi dengan pemilihan alternatif: alur pelayanan obat yang jelas, dokter datang sesuai jam buka dan peningkatan keramahan oleh perawat.

Kata Kunci: KEPUASAN, PASIEN PENYAKIT DALAM RAWAT JALAN, RSUD BANTUL