

BEBERAPA FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI UNIT REHABILITASI MEDIK RSUD UNIT SWADANA PEMERINTAH
KABUPATEN KUDUS TAHUN 2002

JAKA SETYA BUDI SANTOSA -- E2A399084
(2002 - Skripsi)

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam upaya pemeliharaan dan peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit. Kurangnya kepuasan pasien yang terlihat antara lain, penurunan jumlah kunjungan pasien dan penurunan jumlah tindakan fisioterapi pada masing-masing jenis tindakan fisioterapi pada unit rehabilitasi medik RSUD Unit Swadana Pemerintah Kabupaten Kudus, oleh karena hal tersebut maka diadakan penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya gambaran tingkat kepuasan pasien di unit rehabilitasi medik RSUD Unit Swadana Pemerintah Kabupaten Kudus.

Jenis penelitian adalah explanatory research dengan pendekatan cross sectional. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah umur, pendidikan, jenis pekerjaan, tingkat social ekonomi, pengetahuan, lama waktu pelayanan, jarak ke tempat pelayanan kesehatan. Sedangkan sebagai variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan pasien. Responden ini adalah pasien kunjungan batu yang datang untuk mendapatkan pelayanan di unit rehabilitasi medik RSUD Unit Swadana Pemerintah Kabupaten Kudus, dengan perhitungan sample melalui rumus Vincent Casperz, diperoleh sample 73 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner. Uji statistik yang dipergunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah Chi Square dengan tingkat kepercayaan 95% dan kemudian untuk mengetahui keeratan hubungan dilakukan perhitungan koefisien kontingensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 73 responden yang diteliti sebanyak 57,5% tingkat kepuasan sedang, 31,5% tingkat kepuasan tinggi dan 11,0% kepuasan rendah. Dan uji statistik menyebutkan tidak ada hubungan umur dengan tingkat kepuasan ($P = 0,980$, $C = 0,076$), ada hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan ($P = 0,047$, $C = 0,342$) ada hubungan jenis pekerjaan dengan tingkat kepuasan ($P = 0,038$, $C = 0,456$), ada hubungan tingkat social ekonomi dengan tingkat kepuasan ($P = 0,039$, $C = 0,348$) tidak ada hubungan antara pengetahuan dan kepuasan ($P = 0,639$, $C = 0,183$), ada hubungan lama waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan ($P = 0,045$, $C = 0,343$), ada hubungan jarak ke pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ($P = 0,990$, $C = 0,064$).

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka perlu untuk diadakan peningkatan mutu pelayanan pada unit rehabilitasi medik, agar kepuasan pasien dapat lebih ditingkatkan dengan cara penambahan peralatan kerja dan penataan ulang rehabilitasi medik.

Kata Kunci: KEPUASAN PASIEN, REHABILITASI MEDIK