

ABSTRAK

Dina Wati

Analisis Kepuasan Keluarga Pasien Poli Psikiatri Rumah Sakit H.A. Djunaid Kota Pekalongan Tahun 2017

xv +135 halaman +19 tabel +3 gambar +7 lampiran

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit H.A. Djunaid, khususnya Poli Psikiatri mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, yaitu sejumlah 85 pasien (1%) tahun 2014, menjadi 588 pasien (6%) tahun 2015, meningkat lagi sebanyak 2.232 pasien (17%) tahun 2016, dan tahun 2017 sebanyak 5997 pasien (21%). Kenaikan jumlah pasien diikuti bertambahnya keluhan. Keluhan berasal dari keluarga pasien Poli Psikiatri yang merupakan permasalahan yang harus segera di tindaklanjuti oleh pihak manajemen. Meningkatnya jumlah keluhan dari tahun ke tahun yaitu pada tahun 2014 sebanyak 3 kasus (5%), tahun 2015 menjadi 10 kasus (17%), tahun 2016 menjadi 12 kasus (22%), tahun 2017 menjadi 16 kasus (33%). Ketidakpuasan berbeda satu sama lain tergantung faktor internal dari tiap individu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, sikap, dan minat terhadap kepuasan keluarga pasien di Poli Psikiatri RS H.A. Djunaid Kota Pekalongan.

Penelitian ini merupakan penelitian inferensial kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian sebanyak 204 responden dengan kriteria tertentu, menggunakan instrumen kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan dianalisis menggunakan regresi logistik.

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata usia responden 45 tahun, berjenis kelamin laki-laki, pendidikan SLTP, bekerja sebagai wiraswasta, berpengetahuan baik, memiliki sikap positif dan minat yang tinggi. Terdapat hubungan yang bermakna masing-masing variabel yaitu pengetahuan ($p=0,000$), sikap ($p=0,000$), minat ($p=0,000$), umur ($p=0,001$), jenis kelamin ($p=0,000$), pendidikan ($p=0,000$), dan pekerjaan ($p=0,000$) terhadap kepuasan. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan dimensi kepuasan, meliputi kenyamanan pelayanan, ketersediaan, karakter pemberi pelayanan, pembiayaan dan mutu pelayanan. Variabel yang berpengaruh paling dominan adalah pendidikan*sikap. Keluarga pasien dengan pendidikan tinggi dan sikap yang negatif memiliki risiko 5.744 kali lebih besar untuk tidak puas terhadap pelayanan dibanding dengan yang berpendidikan rendah dan sikap positif.

Saran yang bisa diberikan adalah dengan memperbaiki kualitas pelayanan seperti, edukasi kepada pasien/keluarga tentang kesehatan, pelatihan *service excellent* bagi petugas dan lain-lain. Sehingga diharapkan kepuasan akan meningkat.

Kata kunci : Poli Psikiatri, Kepuasan, Keluarga Pasien
Kepustakaan : 57 (1991-2017)

ABSTRACT

Dina Wati

Satisfaction Analysis of a Patient's Family at a Psychiatric Polyclinic of H.A. Djunaid Hospital in Pekalongan City in 2017

xv + 135 pages + 19 tables + 3 figures + 7 appendices

Number of a patient visit based on data available at an outpatient unit of H.A. Djunaid Hospital specifically at a psychiatric polyclinic increased during the period of 2014-2017, namely 85 patients (1%), 588 patients (6%), 2,232 patients (17%), and 5,997 patients (21%) respectively. The increase of number of patient visit was followed by the increase of patient complaints. Complaint from a patient's family at the psychiatric polyclinic was a main problem that needed to solve by the hospital management. Number of complaints also increased at the same period of a patient visit (2014-2017), namely 3 cases (5%), 10 cases (17%), 12 cases (22%), and 16 cases (33%) respectively. Dissatisfaction was different between people depending on internal factors of each individual. The purpose of this study was to analyze the influence of knowledge, attitude, and interest towards satisfaction of patient's family at the psychiatric polyclinic of the H.A. Djunaid Hospital in Pekalongan City.

This was an inferential-quantitative study using a cross sectional approach. Number of samples were 204 respondents using specific criteria. A research instrument was a questionnaire that had been tested for its validity and reliability. Data were presented using a frequency distribution and analyzed using a logistic regression test.

The results of this research showed that the respondents had mean age of 45 years, were male, had educational level of Junior High School, worked as self-employed, had good knowledge, had positive attitude, and had high interest. The variables of knowledge ($p=0.000$), attitude ($p=0.000$), interest ($p=0.000$), age ($p=0.001$), sex ($p=0.000$), education ($p=0.000$), and main occupation ($p=0.000$) significantly related to satisfaction. A level of satisfaction was measured based on dimension of satisfaction namely service convenience, availability, provider's characters, funding, and service quality. The dominant variables were education*attitude. Patient's family who had high level of education and negative attitude was 5.744 times as likely to be unsatisfied with provided services compared to those who had low level of education and positive attitude.

As suggestions, there needs to improve service quality like providing health education for patients/patient's family, training of excellent service for employees, etc. in order to improve satisfaction.

Keywords : Psychiatric Polyclinic, Satisfaction, Patient's Family
Bibliography: 57 (1991-2017)