

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien instalasi rawat inap dan rawat jalan, Rumah Sakit Budi Lestari Bekasi, 2006 = Relation of between quality of service and satisfaction of installation patient take care of to lodge and take care of road at Budi Lestari Hospital Bekasi, 2006

Linda Bahar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=110340&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator untuk mengukur keberhasilan dalam pelayanan rumah sakit yang bermanfaat memberikan feed back bagi pihak manajemen. Latar belakang penelitian ini adalah perkembangan RS Budi Lestari yang jauh dari yang diharapkan, yang dapat dinilai dari kinerja rumah sakit dalam tahun terakhir, dimana BOR rata-rata dari tahun 2002-2005 adalah 52 %. Di sisi lain tingkat persaingan yang tinggi dengan rumah sakit sekitarnya yang menuntut rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik agar dapat bertahan dan bersaing dengan rumah sakit sekitar. Penelitian ini dilakukan pada instalasi rawat inap dan rawat jalan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit serta karakteristik pasien yang mempengaruhi kepuasan dan persepsi terhadap kualitas pelayanan RS Budi Lestari dengan memanfaatkan angket yang telah sering dilakukan RS Budi Lestari namun hasil angket tersebut tidak pernah dianalisa. Dari sekian banyak pertanyaan dalam angket, studi ini membatasi pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Metoda yang digunakan adalah deskriptif analitik, desain cross - sectional dengan jumlah angket 150 buah. Data yang terkumpul bersifat kategorikal. Analisa data secara kuantitatif menggunakan analisis univariat, bivariat uji Chi-Square, dan multi variat regresi logistik.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berhubungan dengan tingkat kepuasan: Kualitas pelayanan yang dinilai secara keseluruhan terdiri dari 6 atribut. Dari semua atribut tersebut yang mempunyai nilai bermakna dengan tingkat kepuasan pasien adalah fasilitas peralatan medis, kebersihan rumah sakit, keterampilan petugas dalam pemakaian medis, kecepatan pelayanan serta sikap dan perilaku petugas. Berdasarkan hasil analisis multivariat dengan regresi logistik menunjukkan koefisien determinasi sebesar 0.313 yang berarti fasilitas perawatan medis, kebersihan rumah sakit dan kecepatan pelayanan dapat menjelaskan kepuasan pasien sebesar 31,3%. Faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan keseluruhan adalah kecepatan pelayanan pasien, fasilitas medis dan kebersihan rumah sakit. Hasil uji statistik regresi logistik menunjukkan kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah kecepatan pelayanan pasien.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien maka disarankan untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanannya. Disarankan sebelum melakukan questioner alangkah baiknya agar dilakukan kelengkapan instrumen, uji validitas dan reliabilitas untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat. Survey kepuasan pasien hendaknya dilakukan secara rutin sebagai salah satu alat untuk memantau kualitas pelayanan.

<hr>

<i>Patient satisfaction represents the indicator to measure the efficacy in worthwhile hospital service give the feed back for management party. This Research background is everlasting growth Budi Lestari Hospital which is far from expected, which can be assessed from hospital performance in the last year, where BOR mean from year 2002-2005 is 52 %. Side of other, dissimilar high emulation storey; level with the vicinity hospital claiming hospital to increase better service, so that can hold out and vie with the hospital of about. This research is done at installation take care of to lodge and take care of the road street. This research target is to know the picture of satisfaction of patient and quality of hospital service and also patient characteristic influencing satisfaction and perception to quality of everlasting service Budi Lestari Hospital by exploiting enquette which have is often conducted by everlasting Budi Lestari Hospital but result of the enquette have never been analyzed. From so much question in enquette, this study limit at quality of service and patient satisfaction.

Method used by is analytic descriptive, design cross-sectional by exploiting result of enquette which have been carried out by Everlasting Budi Lestari Hospital with the enquette amount 150 respondents. Data gathered have the character of the categorical. Analyse the data quantitatively use the analysis of univariat and bivariate test Chi-Square.

Result of statistical test of showing that there is relation having a meaning of between patient perceptions to ill service quality at home with the storey level of patient satisfaction. Service quality relate to the satisfaction storey level. Service quality as a whole consisted of by 6 attribute having value have a meaning with the storey level of patient satisfaction is medical equipments facility, hospital hygiene, worker skill in medical usage, service speed and also attitude and worker behavior. Pursuant to result analyze the multivariate by regression is logistics of showing of coefficient determinate of equal to 0.313 meaning medical treatment facility, hygiene of hospital and service speed can explain the patient satisfaction of equal to 31,3%. Dominant factor which deal with entirety satisfaction is speed of patient service.

To increase patient satisfaction is hence suggested to conduct its service quality repair. Suggested by before doing its questioner is better goodness to be done by a instrument equipment, test the validity and reliabilities to get the more accurate result. Survey of patient Satisfaction shall be done routinely as one of appliance to watch the service quality.</i>