

Faktor-faktor karakteristik yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik RS Marzoeki Mahdi Bogor tahun 2006 = Characteristic factor that related to patient satisfaction in hospital outpatient polyclinic Marzoeki Mahdi Bogor year 2006

Sinaga, Suzana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=112801&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah sakit sebagai institusi yang melayani kesehatan dituntut untuk terus berkembang dan melakukan perbaikan sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam mengukur mutu pelayanan di rumah sakit dan juga sebagai indikator dari standard suatu rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di poliklinik rawat jalan RS. Marzoeki Mahdi, mengetahui gambaran karakteristik pasien di poliklinik rawat jalan RS. Marzoeki Mahdi, mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan, serta mengetahui faktor karakteristik yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan di poliklinik rawat jalan RS. Marzoeki Mahdi.

Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan cross- sectional. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen terhadap 158 responden yang diambil secara acak dengan menggunakan systemic random sampling. Penelitian ini berlangsung selama 5 (lima) minggu. Analisa data dilakukan secara univariat, bivariat, multivariat Serta diagram Kartesius.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa responden terbanyak yang datang berobat ke poliklinik rawat jalan RS. M. Mahdi adalah kelompok umur produktif yaitu 30-60 tahun, jenis kelamin terbanyak adalah perempuan, tingkat pendidikan terbanyak adalah akademi/ perguruan tinggi, status pekerjaan terbanyak adalah tidak bekerja/ibu rumah tangga dan sumber pembiayaan terbanyak adalah askes PNS.

Dari hasil penelitian didapati tingkat kepuasan responden di poliklinik rawat jalan yaitu yang merasa puas sebanyak 70.9% dan responden yang merasa tidak puas sebanyak 29.1%. Dan diperlihatkan bahwa pendidikan mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan RS. M. Mahdi. Diketahui juga variabel yang paling dominan berhubungan dengan tingkat kepuasan di poliklinik rawat jalan adalah variabel pendidikan.

Hasil analisis diagram Kartesius didapati dimensi mutu yang menjadi prioritas utama dan harus diperbaiki serta dilaksanakan sesuai harapan pasien adalah dimensi tangible dan reliability.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan RS. Marzoeki Mahdi cukup baik, namun diharapkan pihak manajemen rumah sakit dapat lebih meningkatkan mutu pelayanannya, sehingga unit rawat jalan ini berkembang dengan pesat sejalan dengan meningkatnya jumlah kunjungan

pasien dari tahun ketahun yang terus mengalami kenaikan jumlah kunjungan, untuk itu perlu mendapat perhatian.