

## Peran pemberian informasi dan edukasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh tahun 2018. = The role implementation of information and education on patient satisfaction of outpatient in RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh year 2018

Loli Fitri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20477659&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b><br>

Promosi Kesehatan Rumah Sakit berupa pemberian informasi dan edukasi kepada pasien, klien sehat dan keluarga. Tujuan PKRS untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien. RSUD Dr. Adnaan WD telah dilakukan namun belum maksimal, karena masih banyak keluhan pasien terkait komunikasi, edukasi yang tidak efektif dari petugas. Pasien sebagai konsumen eksternal ingin mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai harapan. Untuk menilai kepuasan pasien dilakukan pengukuran tingkat kepuasan melalui 5 dimensi kepuasan. Tujuan penelitian mengetahui hubungan pemberian informasi dan edukasi terhadap kepuasan pasien. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif desain cross sectional study. Sampel adalah pasien rawat jalan sebanyak 365, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara variabel ketersediaan sarana/media promosi dengan p value 0,48, variabel pemberian informasi dan edukasi oleh petugas administrasi dengan p value 0,001, variabel pemberian informasi dan edukasi oleh dokter dengan p value 0,004, variabel pemberian informasi dan edukasi oleh perawat dengan p value 0,001, dan variabel pemberian informasi dan edukasi oleh apotek dengan p value 0,001, terhadap kepuasan pasien setelah dikontrol oleh umur, jenis kelamin dan pendidikan. Penelitian menunjukkan 43,3 pasien tidak puas terhadap pemberian informasi dan edukasi yang dilakukan petugas kesehatan. Diharapkan rumah sakit melakukan evaluasi terhadap kegiatan PKRS, sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan.

<hr />

#### <b>ABSTRACT</b><br>

Health Promotion Hospital form of giving information and education to patient, healthy client and family. The purpose of PKRS is to improve patient's health status. RSUD Dr. Adnaan WD has been done but not maximized, because there are still many complaints related to patients' communication, ineffective education from the officer. Patients as external consumers want to get health services as expected. To assess patient's satisfaction was done measurement of satisfaction level through 5 dimension of satisfaction. The purpose of the study to know the relationship of information and education to patient's satisfaction. The research used a quantitative approach of cross sectional study design. The sample was 365 outpatients, data collection was done through questionnaire. The result showed that there was a correlation between variable of media promotion with p value 0,48, variable of information and education by administrative officer with p value 0,001, variable of information and education by doctor with p value 0,004, variable of information and education by nurse with p value 0,001, and variable of giving information and education by pharmacy with p value 0,001, to patient satisfaction after controlled by age, gender and education. Research shows 43.3 of patients are not satisfied with the provision of information and education conducted by health workers. It is expected that the hospital will conduct a gradual evaluation of PKRS activities, there by increasing patient

satisfaction on services.