

## Analisis kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah (RSD) Lubuk Linggau Kabupaten Musi Rawas Sumatera Selatan, tahun 2003

Rita Komala Dewi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=76844&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Unit rawat jalan merupakan pintu gerbang dan revenue center Rumah Sakit. Sudah selayaknya layanan rawat jalan memiliki kinerja yang baik dan layanan yang prima, sehingga rumah sakit mempunyai citra yang baik di masyarakat dan dapat berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi kesehatan yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Lubuk Linggau, Kabupaten Musi Rawas, Sumatera Selatan yang menyebabkan penurunan kunjungan dalam 4 tahun terakhir. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional pada 110 pasien rawat jalan. Analisis data yang digunakan adalah univariat, bivariat, dan multivariat

Hasil analisis didapatkan tingkat kepuasan pasien 50.0%. Dan analisis bivariat, kepuasan pasien berhubungan dengan karakteristik pasien yang bermakna adalah pendidikan dan penghasilan, untuk dimensi mutu layanan kepuasan pasien berhubungan dengan kebersihan toilet dan ruang tunggu, pada dimensi tangible, dan dimensi reliability meliputi ketepatan waktu layanan dan waktu tunggu yang lama dan dimensi empathy seperti kurang mendengarkan keluhan pasien dengan sabar/sungguh-sungguh dan kurang memberikan tanggapan atas keluhan pasien.

Dari uji regresi logistik untuk mendapatkan Faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah variabel penghasilan. Dari Penelitian ini disarankan agar manajemen rumah sakit memperbaiki kinerjanya dan memperhatikan layanan pada pasien, terutama pada kebersihan toilet dan ruang tunggu, ketepatan waktu dan waktu tunggu yang lama, serta dapat mendengarkan dan memberikan tanggapan yang baik pada keluhan pasien.

<hr><i>Ambulatory (Out-Patient) unit is a "front gate" and revenue center for the hospital. It is important that this unit has a good performance and serves the customer excellently in order to get a better image to the customers and anticipate the improvement of the health technology.

The objective of this research is to get more information about patient satisfaction and factors that associates in ambulatory unit at Lubuk Linggau General Hospital Musi Rawas. There was a decreasing coverage in this last 4 years. This study was a quantitative with a cross sectional approach that performed in 110 out-patients Data analysis were univariate, bivariate, and multivariate. The patient satisfaction was 50 % . Bivariate analysis shows that the satisfied patient significantly related to the patient's education and income. In tangible and reliability aspects. the satisfaction was correlated to the toilet, time waiting and time schedule and in empathy aspect the satisfaction was related to unrenponded of medical-nursing officers and staffs to the patient and lack of human relationship.

The result of logistic regression also stated that the dominant factor or variable correlated to the patient satisfaction was income.

Based on this study, it is recommended to the manager, staffs and medical-nursing officers to enhance the quality of services as what this study founded.</i>