

## Hubungan keterjangkauan pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien Skizofrenia yang berobat jalan di Rumah Sakit Jiwa Prof. HB Sa'anin Padang

Merlinda Agustini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78003&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan keluarga pasien rawat jalan RSJ Prof. HB Sa'anin Padang terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit jiwa. Diketahui gambaran kepuasan keluarga pasien yang berhubungan dengan karakteristik keluarga pasien, Hubungan keterjangkauan pelayanan dengan kepuasan dan dimensi mutu layanan yang telah diberikan. Kepuasan keluarga pasien diperoleh dari tingkat kesesuaian atau nilai puas yang merupakan rasio persepsi dengan harapan pasien terhadap pelayanan di RSJ Prof. HB Sa'anin Pada Pengukuran kepuasan keluarga pasien dilakukan terhadap 96 responden yang sudah pernah berkunjung ke rumah sakit jiwa dengan wawancara dan kuesioner diisi dibantu oleh petugas yang telah terlatih. Jenis penelitian merupakan diskriptif analitik yang dilakukan dengan pendekatan cross sectional secara kuantitatif. Dimensi mutu pelayanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah saran fisik/bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability}, kesigapan petugas (responsiveness), jaminan/keyakinan (assurance) dan dimensi kepedulian (emphaty).

Hubungan keterjangkauan pelayanan yang ingin diketahui hubungannya dengan tingkat kepuasan keluarga pasien adalah variabel jarak ke rumah sakit jiwa, biaya transportasi, biaya pengobatan, dan kemudahan transportasi. Analisa data dilakukan secara univariat, bivariat. Analisa terhadap dimensi mutu pelayanan dengan diagram kartesius.

Median tingkat kepuasan = 77,10%, dengan proporsi keluarga pasien yang puas sebesar 61,5% dan keluarga pasien yang tidak puas sebesar 38,5%. Uji bivariat dengan Chi-square didapat keterjangkauan pelayanan keluarga pasien yang tidak berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien.

Analisa terhadap dimensi mutu pelayanan yang harus diprioritaskan dan ditingkatkan adalah perhatian dokter yang diberikan secara khusus pada keluarga pasien.

Kepustakaan : 39 (1975 - 2003)

<hr>

Association Between Accessibility of Health Services and Family Satisfaction of Schizophren Patient is Family Satisfaction in Prof. HB. Sa'anin Padang Mental Hospitals Year 2003 This research aim to obtain get the image of concerning satisfaction of outpatient family of RSJ Prof. HB Sa`anin Padang to service quality at home Psychopath\_ Known by the image of satisfaction of patient family related to patient association between and dimension quality of service, which have been given. Satisfaction of family patient obtained from level according to or satisfied value, which is perception ratio on the chance of patient to service in Mental Hospital Prof HB Sa'anin Padang Measurements of satisfaction of family patient conducted to 96 respondents, which have paid a visit to mental hospital with and interview of questionnaire filled to be

assisted by officer which have trained. Research type is analytic descriptive which conducted with approach of sectional cross quantitatively. Dimension quality of service used to measure satisfaction of patient is physical direct evidence (tangibles), reliability (reliability), officer comments (responsiveness), guarantee 1 confidence (caring dimension and assurance) (empathy).

Association between accessibility which wish to be known the by relation of with level satisfaction of patient family is variable apart to mental hospital, expense of transportation, expense of medication, and amenity of transportation.

Data analysis was conducted by using univariat, bivariate, analyze to dimension quality of service with diagram of cartesius.

Median mount satisfaction = 77,10%, with satisfied patient family proportion equal to 61,5% and disgruntled patient family equal to 38,5%. Bivariate test with Chi-Square got accessibility service of patient family which do not relate to satisfaction of patient family.

Analysis to dimension quality of service which must be given high priority and improved is attention of given doctor peculiarly patient family.

Reference list: 39 (1975 -2003)