

# Faktor faktor yang berhubungan dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan poliklinik obstetri dan ginekologi pada rsud kayuagung tahun 2003

Defiardi

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/bo/uibo/detail.jsp?id=73607&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu rumah sakit dan dapat digunakan sebagai umpan balik bagi pihak manajemen rumah sakit. Kepuasan pasien adalah suatu outcome yang

<br />

diinginkan dari setiap pelayanan dan berhubungan secara signifikan dengan tingkat minat kunjungan ulang pasien, yang akhirnya menentukan kesinambungan dan berdampak terhadap citra sebuah rumah sakit.

<br />

<br />

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan pada poliklinik obgin RSUD Kayuagung. Penelitian telah dilakukan pada tanggal 07 Mei s/d 05 Juli 2003. Cara pengambilan sample dengan menggunakan tehnik sensus (non probability sampling).

<br />

<br />

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, diambil data dari 100 responden yang menjadi sample penelitian. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif cross sectional, dengan menggunakan analisis univariat, Bivariat dengan uji chi square serta multivariat dengan regresi logistik.

<br />

<br />

Dari hasil penelitian diperoleh rata rata angka kepuasan pasien rawat jalan terhadap keseluruhan jenis pelayanan pada poliklinik obgin ini adalah 29,39 % (95 % CI = 27,88 - 30,90) dengan nilai median 26,50 %, standar deviasi = 7,59. Sedangkan rata rata minat kunjungan ulang pasien rawat jalan poliklinik obgin RSUD Kayuagung ini adalah sebesar 4,37% (95 % CI = 3,62 -5,12) dengan nilai median 2 % dan standar deviasi = 3,76.

<br />

<br />

Setelah dilakukan analisis statistik secara bivariat dengan uji chi square pada level of significant a 5 % diperoleh kemaknaan hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan variabel jenis layanan yang diterima dan preferensi pasien pada layanan konsultasi, layanan pemeriksaan umum dan khusus obgin, layanan pemeriksaaan penunjang, ketersediaan layanan dokter spesialis obgin, ketersediaan layananan bidan,

ketersediaan layanan pemeriksaan penunjang, ketersediaan obat/BHP, serta kualitas layanan. Setelah dilakukan uji interaksi pada regresi logistik didapatkan variable yang paling dominan dan berhubungan secara bermakna terhadap kepuasan pasien adalah : layanan pemeriksaan umum dan khusus obgin, dan ketersediaan layanan bidan.

<br />

<br />

Sedangkan variabel preferensi dan kepuasan pasien yang berhubungan secara bermakna dengan tingkat minat berkunjung ulang pasien adalah faktor-faktor ; ketersediaan layanan dokter spesialis obgin, ketersediaan layanan bidan, ketersediaan layanan pemeriksaan penunjang, ketersediaan layanan obat dan BHP serta kualitas layanan. Dan setelah dilakukan uji interaksi pada regresi logistik, maka diperoleh faktor yang paling dominan dan berhubungan secara bermakna terhadap minat kunjungan ulang adalah ketersediaan layan bidan.

<br />

<br />

Dalam rangka perbaikan citra dan meningkatkan angka kunjungan pasien poliklinik obgin RSUD Kayuagung dimasa yang akan datang, maka perlu disarankan kepada pihak manajemen RSUD untuk; menyelenggarakan supervisi, self assessment terhadap petugas dan staf poliklinik obgin, pemberian reward dan punishment dengan aturan yang jelas. Sedang kepada petugas dan staf poliklinik ini dianjurkan untuk membuat kotak saran pasien dan melakukan benchmarking.

<br />

<br />

<br />

Daftar kepustakaan : 37 (1986-2002)

<br />