

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN RAWAT JALAN TENTANG MUTU PELAYANAN DOKTER DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD KOTA SALATIGA TAHUN 2013

ENDAH SUGESTI

Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 411200901030@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

RSUD Kota Salatiga merupakan rumah sakit tipe B yang terletak di Kota Salatiga. Berdasarkan data kunjungan rawat jalan diketahui bahwa jumlah pasien rawat jalan mengalami penurunan dari tahun 2010 â€“ 2012. Dari kotak saran didapatkan keluhan pasien yang menyangkut pelayanan dokter di poliklinik rawat jalan menempati urutan tertinggi (51,4%). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Salatiga.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasional dengan pendekatan cross sectional. Instrumen penelitian berupa kuesioner. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan kuesioner. Sampel berjumlah 100 orang responden yang merupakan pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel dengan cara Accidental sampling dan pemilihan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji Rank Spearman.

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Bukti langsung) dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,000$); Ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,002$); Ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,000$); Ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Jaminan kepastian) dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,000$); Ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,000$).

Disarankan kepada manajemen RSUD Kota Salatiga untuk mengadakan sosialisasi pentingnya peran dokter dalam meningkatkan kepuasan pasien, mengevaluasi kinerja dokter, menjalankan sistem absen sidik jari berikut sanksi sesuai aturan kepegawaian.

Kata Kunci : persepsi pasien rawat jalan, mutu pelayanan dokter, kepuasan pasien rawat jalan

RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED DOCTOR SERVICE QUALITY AND OUTPATIENTS SATISFACTION IN SALATIGA HOSPITAL 2013

ENDAH SUGESTI

*Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 411200901030@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Salatiga Hospital is a type B hospital, located in Salatiga City. Based on outpatient visit report, the number of patients are decrease in 2010-2012. From the suggestion boxes, outpatient complaint about doctor service was the highest (51.4%). The purpose of this study was to determine relationship between perceived doctor service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy) and outpatients satisfaction in RSUD Kota Salatiga.

This was descriptive correlational study with cross sectional design. Research instrument was questionnaire. Data was collected by interview with questionnaire. Respondents were 100 outpatients, found by accidental sampling technique and selected by using purposive sampling technique. Spearman Rank test was used for data analysis.

The results showed that factors related to outpatients satisfaction were tangible factors of doctor service quality (p value = 0.000), reliability factors of doctor service quality (p value = 0.002), responsiveness factors of doctor service quality (p value = 0.000), assurance factors of doctor service quality (p value = 0.000), and empathy factors of doctor service quality (p value = 0.000).

Recommendations for hospital management are socialization about doctor role on improving patient satisfaction, doctor performance evaluation and implementation of fingerprinting presence system and appropriate sanction base hospital staffing regulation.

Keyword : Perceptions of outpatient, service quality of doctor, satisfaction