

YUSTINA FETRIYANI
FAKTOR-FAKTOR YANG BERTHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP MUTU PELAYANAN MEDIS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
LEREP 2007

Untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan diperlukan adanya kerjasama yang baik antara petugas dengan pasien. Akan tetapi masih terjadi ketidakpuasan pasien rawat jalan yang didasarkan pada data kunjungan pasien yang mempunyai kecenderungan menurun. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan medis. Penelitian ini merupakan penelitian *Explanatory* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel adalah 128 responden dengan pengambilan sampel secara *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Uji statistik yang digunakan adalah *Rank spearman*, untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dengan skala ordinal dengan menggunakan tingkat signifikansi 0.05. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan anamnesis dengan kepuasan pasien rawat jalan ($\rho=0.395$; P value=0.000). Dari pelaksanaan anamnesis terdapat kategori buruk sebesar 18%, karena satu dari pertanyaan yaitu pekerjaan pasien tidak ditanyakan oleh dokter. Ada hubungan antara mutu pelayanan pemeriksaan fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan, ($\rho=0.250$; P value 0.004). Dari pelaksanaan pemeriksaan fisik kategori terdapat buruk sebesar 16.4%, ini dikarenakan jarang dilakukannya pemeriksaan berat badan, tinggi badan dan suhu tubuh pasien. Ada hubungan antara mutu pelayanan peresepan obat dengan kepuasan pasien rawat jalan, ($\rho=0.258$; P value=0.003). Dari pelaksanaan peresepan obat terdapat kategori buruk sebesar 2.3%, ini dikarenakan kurangnya penjelasan yang diberikan oleh dokter sehingga setelah dilakukan pemeriksaan dan ketika mengambil obat, pasien hanya mengikuti petunjuk yang ada pada kemasan obat sebagai resep dari dokter, tanpa banyak mendapatkan informasi dari dokter. Berdasarkan hasil diatas disarankan agar dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan berjalan sesuai dengan protap yang ada. Untuk itu perencanaan dan pengorganisasian yang dibuat harus diberlakukan sebagaimana mestinya misalnya protap yang ada harus selalu berada diruang tempat pemeriksaan dilakukan serta pengawasan di Puskesmas Lerep semakin ditingkatkan dengan diadakan evaluasi kerja setiap bulannya.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Medis
Keputakaan : 28 Buah, 1991 – 2006.