

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH TAHUN 2021

Novia Haritsa Katrina

Abstrak

Pelayanan rumah sakit yang belum memuaskan dapat menimbulkan berbagai keluhan dari pasien. Per tahun 2020, Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih menerima sebanyak 31 keluhan dari pasien rawat jalan. Pengukuran kepuasan penting dilakukan untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih tahun 2021. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 pasien yang dipilih dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil uji *Fisher Exact Test* menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan ($p\text{-value} = 0,000$) dan citra rumah sakit ($p\text{-value} = 0,010$) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Sementara, tidak ditemukan hubungan antara seperti umur ($p\text{-value} = 0,202$), jenis kelamin ($p\text{-value} = 0,744$), pendidikan ($p\text{-value} = 1,000$), dan pekerjaan ($p\text{-value} = 0,058$) dengan kepuasan pasien. Bagi rumah sakit, diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang saat ini sudah ada. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memperbaiki beberapa fasilitas yang masih dianggap kurang oleh pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Rawat Jalan, Rumah Sakit

FACTORS RELATED TO OUTPATIENT SATISFACTION AT BUDHI ASIH REGIONAL HOSPITAL IN 2021

Novia Haritsa Katrina

Abstract

Services that have not satisfied patients can cause various complaints. In 2020, Budhi Asih Regional Hospital receives 31 complaints from outpatients. Measuring satisfaction is important to create services that can fulfill patient's expectations. The purpose of this study was to analyze factors related to outpatient satisfaction at Budhi Asih Regional Hospital. This study used a cross-sectional research design. The sample size of this study was 94 patients chosen with accidental sampling technique. The result of this study shows that service quality (p-value = 0,000) and hospital image (p-value = 0,010) were related to outpatient satisfaction. Meanwhile, there was no relationship between demographic characteristics such as age (p-value = 0,202), sex (p-value = 0,744), education (p-value = 1,000), and job (p-value = 0,058) with outpatient satisfaction. It is recommended for the hospital to maintain and improve the services that they had now. The hospital can improve some facilities that patients thought still lacking to create a better service quality.

Keyword : Hospital, Outpatient Services, Patient Satisfaction