

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RS SENTRA MEDIKA CIBINONG PADA ERA *NEW NORMAL* TAHUN 2021

Izmi Azizah Zahra

Abstrak

Salah satu upaya dalam bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas baik. Pelayanan kesehatan merupakan jenis pelayanan masyarakat yang sangat esensial, salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas baik dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasiennya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan (dalam dimensi kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, efisiensi, keamanan, dan kenyamanan) terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling* sebesar 100 responden dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Analisis data penelitian menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi kompetensi teknis ($\rho=0,001$), dimensi akses terhadap pelayanan ($\rho=0,000$), dimensi efektivitas ($\rho=0,000$), dimensi efisiensi ($\rho=0,000$), dimensi keamanan ($\rho=0,002$) dan dimensi nyaman ($\rho=0,002$) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Kepada RS Sentra Medika Cibinong disarankan untuk lebih memperhatikan kepuasan pasien rawat jalan dengan cara meningkatkan mutu pelayanan yang ada pada aspek dimensi terkait.

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

RELATIONSHIP OF QUALITY OF SERVICE TO PATIENT SATISFACTION IN OUTPATIENT INSTALLATION OF SENTRA MEDIKA CIBINONG HOSPITAL IN THE NEW NORMAL ERA 2021

Izmi Azizah Zahra

Abstract

One of the efforts in the health sector is the availability of good quality health services. Health services are a very essential type of community service, one indicator of the success of providing good quality health services can be seen from the level of patient satisfaction. This study aims to analyze the relationship between service quality (in terms of technical competence, access to services, effectiveness, efficiency, safety, and comfort) to the level of patient satisfaction at the Outpatient Installation of Sentra Medika Cibinong Hospital. This study uses a quantitative method with a cross sectional design. Samples were taken using accidental sampling technique of 100 respondents using a questionnaire as a research instrument. Analysis of research data using chi-square test. The results of this study indicate that there is a relationship between the dimensions of technical competence ($p=0.001$), dimensions of access to services ($p=0.000$), dimensions of effectiveness ($p=0.000$), dimensions of efficiency ($p=0.000$), dimensions of security ($p=0.002$) and the dimension of amenities ($p=0.002$) on the satisfaction level of outpatients. To Sentra Medika Cibinong Hospital, it is recommended to pay more attention to outpatient satisfaction by improving the quality of existing services in related dimensions.

Keywords: Outpatient, Hospital, Service Satisfaction