

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DR.DRADJAT PRAWIRANREGARA SERANG-BANTEN TAHUN 2017

Takmilatul Imaniyah

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu gambaran kesempurnaan pelayanan yang mempengaruhi kepuasan bagi setiap pasien. Menurut Data Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didapat oleh RSUD Dr.Dradjat Prawiranegara pada tahun 2016 sebesar 78,51% untuk nilai pelayanan keseluruhan sedangkan nilai indeks kepuasan pada pelayanan rawat inap sebesar 79,83%. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan meliputi dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang, Banten tahun 2017. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas 1,2 dan 3. Secara *cluster sampling*. Hasil penelitian diperoleh dari 165 responden. Analisis data menggunakan uji *Chi-Square* ($\alpha= 0,05$). Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara dimensi Kehandalan p value = 0,000 (OR 14,596), dimensi daya tanggap p value = 0,000 (OR 13,773), dimensi jaminan p value = 0,000 (OR 5,891), dimensi empati p value = 0,000 (OR 37,647), dimensi bukti fisik p value = 0,000 (OR 8,978) terhadap kepuasan pasien rawat inap. Kesimpulan yang didapat adalah dimensi mutu pelayanan kesehatan khususnya empati , daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan pasien merupakan dimensi yang paling rendah dan menjadi perhatian utama untuk RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara Serang – Banten. saran yang dapat diberikan yaitu agar membuat perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan guna memenuhi harapan pasien.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DR.DRADJAT PRAWIRANREGARA
SERANG-BANTEN TAHUN 2017**

Takmilatul Imaniyah

Abstract

Quality of health services is a picture of service perfection that affects satisfaction For each patient. According to the Data of Satisfaction Index of Public Satisfaction Index (IKM) obtained by RSUD Dr.Dradjat Prawiranegara in 2016 amounted to 78.51% for the overall service value while the value of satisfaction index at inpatient service was 79.83%. This research was conducted to find out the correlation of health service quality including dimension of reliability, dimension of responsiveness, assurance dimension, empathy dimension, and physical evidence dimension to patient satisfaction in RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang, Banten 2017. This study used quantitative research design is descriptive with *cross sectional* approach. Samples were taken from all patients hospitalized class 1,2 and 3. In *cluster sampling*. The results obtained from 165 respondents. Data analysis using *Chi-square* test ($\alpha = 0.05$). The results of this study showed no significant relationship between the dimensions of reliability p value = 0.000 (OR 14,596), dimensions of responsiveness p value = 0.000 (OR 13,773), assurance dimensions p value = 0.000 (OR 5,891), the dimensions of empathy p value = 0.000 (OR 37,647), the dimensions of the physical evidence p value = 0.000 (OR 8,978) on patient satisfaction. The conclusion is the dimension of health service quality especially empathy, responsiveness and guarantee to patient satisfaction is the lowest dimension and become the main concern for RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara Serang - Banten. Suggestions that can be given is to make improvements and improve the quality of health services to meet the expectations of patients.

Keywords: Quality of Health Services, Patient Satisfaction, Hospitalization