

ANALISIS DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN RSUD PASAR MINGGU

Ahid Nur Hidayati

Abstrak

Jenis pelayanan di rumah sakit yang wajib ada di suatu rumah sakit adalah pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Pelayanan yang baik dapat dinilai mutunya yang dilihat dari indikator kepuasan pasien. Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rawat inap dan rawat jalan RSUD Pasar Minggu berdasarkan dimensi IOM dan WHO yaitu: keselamatan pasien, berpusat pada pasien, ketepatan waktu, efektifitas pelayanan, efisiensi pelayanan, dan aksesibilitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan studi *cross sectional*. Jumlah minimal sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 106 responden dari masing-masing unit rawat inap dan rawat jalan. Pengambilan data dilaksanakan pada Desember 2022 dengan penyebaran kuesioner. Analisis data yang dilakukan adalah univariat dan bivariat menggunakan metode *chi-square* dengan CI 95%. Hasil didapatkan bahwa di unit rawat inap dan rawat jalan terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien yaitu, efektifitas pelayanan, efisiensi pelayanan, aksesibilitas pelayanan berpusat pada pasien, keselamatan pasien, dan ketepatan waktu. Sedangkan ketepatan waktu pada unit rawat jalan tidak berhubungan. Kepada pihak RSUD Pasar Minggu diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang berbasis kepada dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan cara memberi pelayanan yang cepat dan tanggap.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Mutu pelayanan kesehatan, Pasien rawat inap, Pasien rawat jalan

DIMENSIONAL ANALYSIS OF THE QUALITY HEALTH SERVICES ON PATIENT SATISFACTION IN INPATIENT AND OUTPATIENT UNITS OF RSUD PASAR MINGGU

Ahid Nur Hidayati

Abstract

Types of services in a hospital that are mandatory in a hospital are inpatient and outpatient services. Good service can be assessed for its quality as seen from indicators of patient satisfaction. The purposes of the research was to determine the relationship between the dimensions of health service quality and the level of patient satisfaction in inpatient and outpatient care at RSUD Pasar Minggu based on IOM and WHO dimensions, which are: patient safety, patient-centered, timeliness, service effectiveness, service efficiency, and service accessibility. This study uses a quantitative method with a cross-sectional study approach. The minimum number of samples required is 106 respondents from each inpatient and outpatient unit. Data collection was carried out in December 2022 by distributing questionnaires. The data analysis performed was univariate and bivariate using the chi-square method with a 95% CI. The results show that in inpatient and outpatient units there is a relationship with the level of patient satisfaction, which are service effectiveness, service efficiency, accessibility of patient-centered services, patient safety, and timeliness. While timeliness in the outpatient unit is not related. RSUD Pasar Minggu must be able to maintain and improve health services based on the quality dimensions of health services by providing fast and responsive services.

Keywords: Inpatient, Outpatient, Patient satisfaction, Quality of health service