

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD X PADA TAHUN 2024

Khoirunnisa Ghefira Yusrani

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Namun, terdapat keluhan dari pasien menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak mampu memenuhi harapan pasien dan berakibat pada ketidakpuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif desain studi *cross sectional*. Responden penelitian adalah pasien rawat jalan RSUD X berjumlah 100 responden ditentukan melalui teknik *proportionate stratified random sampling*. Analisis data dilakukan dengan univariat, bivariat dengan *chi square*, dan multivariat dengan uji regresi logistik ganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara keselamatan pasien ($p\text{-value}= 0,004$), berpusat pada pasien ($p\text{-value}= 0,000$), ketepatan waktu ($p\text{-value}= 0,024$), dan pelayanan terintegrasi ($p\text{-value}= 0,012$) terhadap kepuasan pasien. Sedangkan efektivitas pelayanan ($p\text{-value}= 0,576$), keadilan pasien ($p\text{-value}= 0,509$), dan efisiensi pelayanan ($p\text{-value}= 0,278$) tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. Dimensi berpusat pada pasien merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien (OR= 9.336;95%CI: 1.901-45.859). Terdapat hubungan antara keselamatan pasien, berpusat pada pasien, ketepatan waktu, dan pelayanan terintegrasi dengan kepuasan pasien dan berpusat pada pasien menjadi variabel dominan. Rumah sakit diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada seluruh pasien guna meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Dimensi mutu pelayanan kesehatan, Pasien rawat jalan

ANALYSIS OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES ON OUTPATIENT SATISFACTION AT RSUD X IN 2024

Khoirunnisa Ghefira Yusrani

Abstract

The quality of health services is an important factor in determining patient satisfaction. However, there are complaints from patients that the services provided are unable to meet patient expectations and result in patient dissatisfaction. This study aims to analyze the relationship of health service quality to outpatient patient satisfaction at RSUD X. This study used a quantitative method of cross sectional study design. The research respondents were outpatients of RSUD X totaling 100 respondents determined through proportionate stratified random sampling technique. Data analysis was performed with univariate, bivariate with chi square, and multivariate with multiple logistic regression test. The results showed that there was a significant relationship between patient safety (p-value=0.004), patient-centeredness (p-value=0.000), timeliness (p-value=0.024), and integrated services (p-value=0.012) to patient satisfaction. Meanwhile, service effectiveness (p-value=0.576), patient justice (p-value=0.509), and service efficiency (p-value=0.278) have no relationship to patient satisfaction. The patient-centered dimension was the dominant variable affecting patient satisfaction (OR=9.336; 95% CI:1.901-45.859). There is a relationship between patient safety, patient-centeredness, timeliness, and integrated services with patient satisfaction and patient-centeredness being the dominant variable. Hospitals are expected to be able to improve the quality of health services to all patients in order to increase patient satisfaction in receiving health services.

Keyword : Patient satisfaction, Dimensions of health care quality, Outpatients