

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit (RSUD) Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2019

Sintia Nasihah

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=73863&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan suatu keadaan dimana harapan pasien terhadap suatu layanan kesehatan sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui analisis kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan dengan 5 dimensi (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan Cross Sectional. Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil di RSUD Waled Kabupaten Cirebon yang dilaksanakan Juli-Agustus 2019 dengan jumlah sampel 143 pasien. Instrumen yang digunakan kuesioner dengan metode wawancara. Analisis data dilakukan secara univariat dengan distribusi frekuensi dan bivariat dengan menggunakan chi-square.

Hasil Univariat terbanyak di rawat inap, kepuasan pasien sebanyak (50,8%), merasa puas dengan tangible (63,5%), merasa puas dengan reliability sebanyak (57,1%), merasa puas dengan responsiveness sebanyak (57,1%), merasa puas dengan assurance sebanyak (61,9%), merasa puas dengan empathy sebanyak (61,9%). Sedangkan dirawat jalan terbanyak, kepuasan pasien tidak puas (61,3%), merasa puas dengan tangible sebanyak (51,2%), merasa puas dengan reliability sebanyak (51,2%), merasa puas dengan responsiveness sebanyak (66,3%), merasa puas dengan assurance sebanyak (51,2%), dan merasa puas dengan empathy sebanyak (67,5%). Hasil bivariate menunjukkan variabel yang berhubungan ($P\text{value} < 0,05$) dengan kepuasan pasien rawat inap yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance empathy. dan kepuasan pasien rawat jalan dengan tangible. Sedangkan variabel yang tidak berhubungan ($P\text{value} \geq 0,05$) yaitu Kepuasan pasien rawat jalan dengan reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Berdasarkan penelitian ini disarankan pihak rumah sakit lebih memperhatikan kembali mengenai kualitas pelayanan yang berhubungan dengan Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.