

ABSTRAK

Jumlah kunjungan pasien di IGD mengalami penurunan sejak tahun 2013 hingga tahun 2015. Selain itu survey meunjukkan adanya keluhan pasien atas pelayanan di IGD. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Sido Waras.

Penelitian ini bersifat survey (obervasi-sectional). Dengan menggunakan teknik simple random sampling, maka didapatkan 86 responden yang diteliti.

Variabel yang diteliti meliputi level ESI, proses lama waktu tunggu, pelayanan perawat, pelayanan dokter, dan keputusan rawat jalan dan rawat inap. Uji pearson dilakukan untuk mengetahui hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Sido Waras.

Hasil yang didapatkan yaitu tidak semua variabel pada pelayanan IGD berhubungan dengan kepuasan pasien. Level ESI tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien ($p=0,147$) namun level ESI memiliki hubungan dengan keputusan rawat jalan dan rawat inap ($p=0,000$). Lama waktu tunggu tidak memiliki hubungan dengan pasien ($p=0,453$), namun lama waktu tunggu memiliki hubungan dengan keputusan rawat jalan rawat inap ($p=0,048$). Namun, terdapat hubungan antara pelayanan perawat dan dokter dengan kepuasan pasien ($p=0,000$ dan $p=0,004$), namun tidak terdapat hubungan antara pelayanan perawat dan dokter dengan keputusan rawat jalan rawat inap ($p= 0,164$ dan $p= 0,348$). Tidak adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan keputusan rawat jalan dan rawat inap ($p=0,180$).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya hubungan level ISI, lama waktu tunggu, keputusan rawat jalan dan rawat inap dengan kepuasan pasien. Namun terdapat hubungan antara pelayanan perawat dan pelayanan dokter dengan kepuasan pasien. Terdapat hubungan level ESI dan lama waktu tunggu dengan keputusan rawat jalan rawat inap, namun tidak ada hubungan pelayanan perawat dan dokter dengan keputusan rawat jalan rawat inap.

Kata kunci: kepuasan, keputusan rawat jalan dan rawat inap, kualitas layanan IGD, pasien.

ABSTRACT

The number of patients at Emergency Departement of Sido Waras Hospital had declined since 2013 until 2015 and the preliminary survey also showed taht there were complex complaints Emergency Departement services. Therefore,the purpose of this study was to analyze the relationship between the service and the satisfaction of patients at Emergency Departement Sido Waras Hospital.

This study was a survey (observe-sectional study). By using simple random sampling technique, obtained 86 respondents. There were some research variables such as ESI level, waiting time, nurse and doctor service quality. There was outpatient and inpatient decision. By using Pearson test, it could be measured the relationship among service and the satisfaction patient at Emergency Departement of Sido Waras Hospital.

The result showed that not all the variables in emergency department service had a relationship with patient satisfaction. ESI level had no relationship with patient satisfaction ($p=0,147$) but ESI level had a relationship with inpatient outpatient decision ($p = 0,000$). Waiting time had no relationship with patient satisfaction ($p = 0,453$) , but waiting time had a relationship with inpatient outpatient decision ($p = 0,048$). There was a relationship between nurse and doctor service quality with patient satisfaction ($p = 0.000$ and $p=0,004$), but there was no relationship among nurse and doctor service with inpatient outpatient decision ($p= 0,164$ and $p = 0,348$). There was no relationship among satisfaction patient and inpatient outpatient decision ($p= 0,180$).

There were no relation among satisfaction patient with ESI level, waiting time, inpatient and outpatient decision. But there were relation among satisfaction with nurse and doctor service quality at emergency department of Sido Waras Hospital. There were relation among ESI level and waiting time with inpatient outpatient decision, but there were no relation between nurse and doctor service quality with inpatient outpatient decision. Emergency Departement of Sido Waras Hospital should gave more training related to personal communication for their staff.

Keywords: emergency departement service quality, inpatient and outpatient decision, satisfaction.