

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA DI RUANG INTERNA RSUD DR. H. MOH. ANWAR SUMENEP TAHUN 2019

Oleh : Ulfa Yumelda

Kepuasan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam memberikan pelayanan. Tingkat penilai individu sangat berbeda-beda tergantung bagaimana dia mendapatkan pelayanan disuatu instansi. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan bagi penerima jasa. Kepuasan pelayanan sendiri dapat memberikan nama baik di suatu instansi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien dan keluarga di Ruang Interna RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep.

Desain penelitian ini adalah analitik dengan rancang bangun *Cross sectional*. Populasinya adalah seluruh pasien dan keluarga yang berada di Ruang Interna RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep sebanyak 247 responden, jumlah sampel 70 dengan tehnik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling*. Variabel independen adalah komunikasi, pelayanan, fasilitas, dan lingkungan. Data diperoleh dari kuesioner dan wawancara, dengan uji statistik menggunakan uji *Chi Square*.

Hasil penelitian tersebut didapatkan $p = 0,000 < \alpha 0,05$ yang berarti ada hubungan komunikasi terhadap kepuasan pasien dan keluarga, ada hubungan pelayanan terhadap kepuasan pasien dan keluarga, ada hubungan fasilitas terhadap kepuasan pasien dan keluarga, dan ada hubungan lingkungan terhadap kepuasan pasien dan keluarga.

Rumah sakit sebaiknya memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien dan keluarga yang berkunjung ke rumah sakit tersebut, karena untuk menunjang kesembuhan pasien rumah sakit harus mampu dalam melakukan pengelolaan pelayanan yang baik untuk mencapai suatu kepuasan kepada pasien dan keluarga.

Kata kunci :Tingkat Kepuasan, Komunikasi, Pelayanan, Fasilitas, Lingkungan

ABSTRACT

FACTOR ANALYSIS AFFECTING PATIENT AND FAMILY SATISFACTION LEVEL IN THE INTERNA ROOM OF

DR. H. MOH. ANWAR SUMENEP YEAR 2019

BY : Ulfa Yumelda

Satisfaction is a very important thing to consider in providing services. The level of assessment of individuals is very different depending on how he gets service in an agency. Good service can increase satisfaction for service recipients. Service satisfaction itself can give a good name to the agency. The purpose of this study was to determine what factors influence patient and family satisfaction in Ruang Interna RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep.

The design of this study is analytic with cross sectional design. The population is all patients and families who are in Ruang Interna RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep as many as 247 respondents, the number of samples was 70 with the sampling technique that was simple random sampling. Independent variables are communication, service, facilities, and environment. Data obtained from questionnaires and interviews, with statistical tests using chi square test.

The result of this study obtained $p = 0,000 < \alpha 0,05$ which means there is a communication relationship to patient and family satisfaction, there is a relationship of service to patient and family satisfaction, there is a relationship between facilities to patient and family satisfaction, and there is an environmental relationship to patient and family satisfaction.

Hospital should pay attention to the services provided to each patient and family visiting the hospital, because to support the recovery of hospital patients must be able to manage good services to achieve satisfaction with patients and families.

Keywords : Satisfaction level, Communication, Services, Facilities, Environment