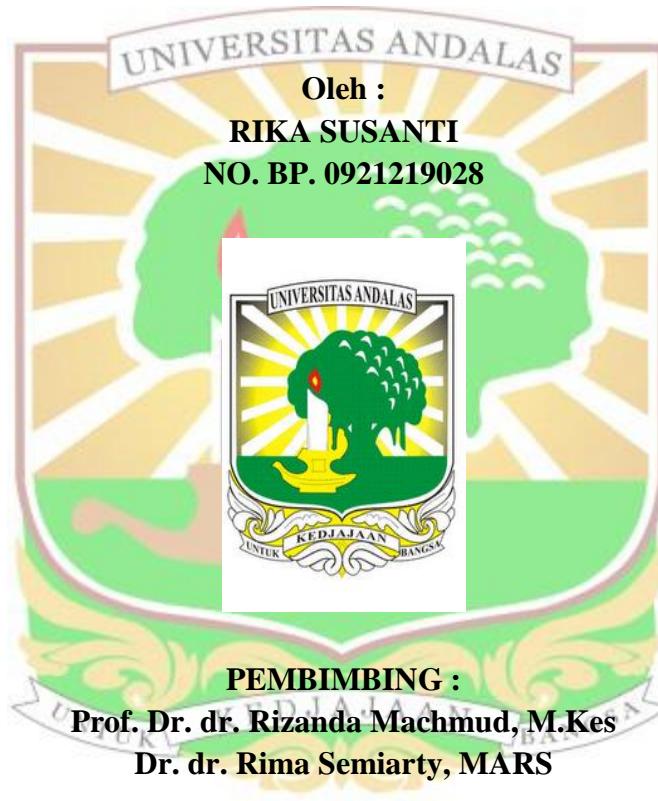


**ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DAN
MANAJEMEN PENANGANAN KELUHAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RSUD SIJUNJUNG**

TESIS



PEMBIMBING :

Prof. Dr. dr. Rizanda Machmud, M.Kes
Dr. dr. Rima Semiarty, MARS

**KAJIAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG, 2017**

ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DAN MANAJEMEN PENANGANAN KELUHAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD SIJUNJUNG

ABSTRAK

RSUD Sijunjung merupakan rumah sakit negeri kelas C, memiliki tantangan dalam peningkatan mutu pelayanan untuk kepuasan pasien, hal ini karena survey indeks kepuasan masyarakat mengalami penurunan dari tahun 2015-2016 yaitu 43,78% menurun menjadi 40,18%. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan dan manajemen penanganan keluhan dengan kepuasan pasien di RSUD Sijunjung.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggabungkan antara metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectiona dan dilanjutkan dengan penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan bulan April-Juli tahun 2017 di RSUD Sijunjung. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di ruang rawat inap RSUD Sijunjung dengan jumlah sampel 106 sampel. Teknik pengambilan sampel dengan consecutive sampling. Data dianalisis secara univariat dengan menggunakan *importance performance analysis* (IPA) dan bivariat dengan menggunakan uji *chi square*.

Hasil penelitian diketahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Sijunjung mampu memenuhi harapan pasien sebesar 89,01%. Sebagian kecil responden (9,4%) menyatakan mutu pelayanan kurang baik. Kurang dari separoh responden (29,2%) menyatakan manajemen penanganan keluhan kurang baik. Terdapat hubungan mutu pelayanan dan manajemen penanganan keluhan dengan kepuasan pasien di RSUD Sijunjung (p value < 0,05). Hasil informasi mendalam mengenai mutu pelayanan RS diketahui RS dihadapkan pada permasalahan yaitu rendahnya pemanfaatan pelayanan rawat inap dan keluhan pelayanan oleh masyarakat yang tidak tertangani dengan cepat. Manajemen penanganan keluhan RS belum memiliki standar operasional prosedur penanganan komplain pasien.

Penelitian ini menyimpulkan terdapat hubungan mutu pelayanan dan manajemen penanganan keluhan dengan kepuasan pasien. Perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara terus menerus terhadap kualitas layanan melalui survei kepuasan pasien dan layanan cepat tanggap terhadap keluhan pasien.

Daftar Pustaka : 35 (2003-2016)

Kata Kunci : Kepuasan pasien, mutu pelayanan, manajemen keluhan

ANALYSIS OF RELATIONSHIP QUALITY OF SERVICE AND MANAGEMENT OF COMPLAINT HANDLING WITH PATIENT SATISFACTION IN REGIONAL HOSPITAL SIJUNJUNG

ABSTRACT

Regional Hospital Sijunjung is a state hospital class C, has a challenge in improving the quality of service for patient satisfaction, this is because the survey of public satisfaction index decreased from 2015-2016 year that is 43.78% decreased to 40.18%. This study aims to analyze the relationship analysis of relationship quality of service and management of complaint handling with patient satisfaction in Regional Hospital Sijunjung.

This research is a research by combining quantitative research method with cross sectiona study and continued with qualitative research. This research was conducted in April-July 2017 in Regional Hospital Sijunjung. The population in this study were all patients treated in the inpatient ward of Regional Hospital Sijunjung with sample size 106 samples. Sampling technique with consecutive sampling. Data were analyzed univariat by using importance performance analysis (IPA) and bivariate by using chi square test.

The results of research known patient satisfaction of service in regional hospitals Sijunjung able to meet patient expectations of 89.01%. A small percentage of respondents (9.4%) stated that the quality of service was poor. Less than half of respondents (29.2%) said the management of complaints handling is not good. There is relationship between service quality and management of complaint handling with patient satisfaction in Regional Hospital Sijunjung (p value <0,05). The results of in-depth information on the quality of hospital services known to hospitals are faced with the problem of low utilization of inpatient services and complaints services by the community that is not handled quickly. Management of complaints handling of hospital does not have operational standard of patient complaint handling procedure.

This study concludes that there are relationship of service quality and management of complaint handling with patient satisfaction. Continuous monitoring and evaluation of service quality through patient satisfaction survey and prompt response service to patient complaints.

References : 35 (2003-2016)

Keyword : Patient satisfaction, service quality, complaint handling