

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PENDERITA LOW BACK PAIN YANG BEROBAT DI RSUD MOROWALI

Oleh :
Andi Rahman Mujito

Rumah Sakit Umum Daerah Morowali (RSUD Morowali) merupakan rumah sakit Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Morowali. Dibangun sejak Tahun Anggaran 2003 melalui dana DHS-ADB, APBN dan APBD dengan luas lahan 5 Ha dan luas bangunan 5.155,48 m². Keberadaan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) RSUD Morowali dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Morowali Nomor:188.3/0930/RSUD/2008 tanggal 17 Oktober 2008. RSUD Morowali beroperasi sejak tahun 2006 dan telah mendapat Ijin dari Dinas Kesehatan Propinsi Sulawesi Tengah Nomor: 445/04.68/DINKES Tanggal 27 Februari 2008.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplor Kepuasan Pasien Penderita Low Back Pain Yang datang Berobat Di RSUD Morowali dan di dapatkan kronologi masalah dari hasil pengamatan yakni mengeksplor penderita *low back pain*, kepuasan pasien, pelayanan yang ada, hingga tata laksana hingga pengobatan di fisioterapi RSUD Morowali. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik purposive sampling kepada 8 informan yang diwawancara terdiri 6 informan umum dan 2 informan triangulasi. Pengumpulan data yang dilakukan selain wawancara, yakni observasi dan dokumentasi yang kemudian hasil data dianalisis, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Penelitian menunjukkan bahwa LBP kronis mempengaruhi kualitas hidup dan produktivitas kerja, dengan kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara ekspektasi dan realitas layanan. Meskipun layanan di RSUD Morowali dikategorikan baik, masalah kurangnya informasi dan biaya tinggi untuk fisioterapi menghambat efektivitas pengobatan. Meskipun RSUD Morowali memiliki fasilitas dan peralatan terapi lengkap, efektivitas pengobatan untuk nyeri punggung bawah belum memadai, seperti yang diungkapkan oleh pasien dan studi sebelumnya. Masalah ketidakpastian informasi, biaya terapi yang tinggi, dan kurangnya perbaikan signifikan dalam gejala menunjukkan perlunya pendekatan terapi yang lebih individual dan biaya yang lebih terjangkau. Dalam meningkatkan kualitas layanan fisioterapi di RSUD Morowali, perlu memperbaiki komunikasi staf medis, meningkatkan informasi proses pengobatan, serta mempertimbangkan subsidi atau opsi tarif terjangkau.

Kata kunci: Rumah Sakit, Low Bac Pain, Kepuasan