

ABSTRAK

ANALISIS KOMPLAIN PASIEN DITINJAU DARI FAKTOR SUMBER DAYA MANUSIA, PELAYANAN KESEHATAN DAN SARANA PRASARANA DI RUANG RAWAT INAP RSUD CARUBAN KABUPATEN MADIUN

Oleh :
Danang Sasongko

Pelayanan jasa yang diberikan Rumah Sakit kadang menimbulkan ketidakpuasan, ketidakpuasan tersebut bisa disampaikan melalui komplain pasien, komplain pasien bisa disebabkan oleh faktor sumber daya manusia, pelayanan kesehatan ataupun sarana yang ada. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi komplain pasien di Ruang Rawat Inap Paviliun RSUD Caruban Kabupaten Madiun.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain penelitian observasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 responden. Teknik pengambilan sample *Purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan menggunakan kuesioner dengan Uji statistic *regresi ordinal* dengan $\alpha = 0,05$.

Sebagian besar responden 57,9% (113 orang) menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia di Ruang Rawat Inap baik. Sebagian besar responden 53,8% (105 orang) menyatakan bahwa Pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap baik. Hampir setengah responden 46,2% (90 orang) menyatakan bahwa faktor sarana dan prasarana di Ruang Rawat Inap baik. Sebagian besar responden 53,8% (103 orang) menunjukkan komplain pasien di Ruang Rawat Inap rendah.

Ada pengaruh Sumber Daya Manusia dengan komplain pasien di Ruang Rawat Inap Paviliun RSUD Caruban Kabupaten Madiun, $p = 0,004$. tidak ada pengaruh pelayanan kesehatan dengan komplain pasien di Ruang Rawat Inap Paviliun RSUD Caruban Kabupaten Madiun, $p = 0,193$. Ada pengaruh sarana dan prasarana dengan komplain pasien di Ruang Rawat Inap Paviliun RSUD Caruban Kabupaten Madiun, $p = 0,048$.

Faktor yang paling berpengaruh terhadap komplain pasien di Ruang Rawat Inap Paviliun adalah faktor sumber daya manusia dan faktor sarana dan prasarana karena dengan sumber daya yang baik maka pelayanan akan menjadi prima di tunjang dengan fasilitas dan sarana prasarana yang ada.