

ABSTRAK

PENGARUH FASILITAS, PROSEDUR PENERIMAAN PASIEN DAN KOMUNIKASI PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD SULTAN IMANUDDIN PANGKALAN BUN KALIMANTAN TENGAH

Saripah Marlisaningsih, Agusta Dian Ellina, Agustin
Program Pascasarjana S2 Kesehatan Masyarakat
Universitas Strada Indonesia
alaydrusayalisa05@gmail.com

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas, prosedur penerimaan pasien dan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah.

Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun sebanyak 9.020 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* diperoleh sampel sebanyak 368 responden. Analisis data menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, komunikasi perawat dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan prosedur penerimaan pasien dengan tingkat signifikansi sebesar $0,781 > 0,05$ tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah.

Dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui komunikasi perawat diperlukan pelatihan komunikasi berkelanjutan dan berbasis simulasi. Serta memenuhi fasilitas sesuai dengan kebutuhan pasien.

Kata Kunci: Fasilitas, Prosedur Penerimaan Pasien, Komunikasi Perawat, Kepuasan Pasien.