

HUBUNGAN ANTARA KINERJA DAN SIKAP PETUGAS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM RACHMA HUSADA BANTUL YOGYAKARTA

THE CORRELATION BETWEEN THE PERFORMANCE AND THE ATTITUDE OF PARAMEDICS WITH THE PATIENCES SATISFACTION IN THE HOSPITAL OF RACHMA HUSADA BANTUL YOGYAKARTA

Ida Ratnawati, Susanto

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pasca Sarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang: RSUD. Rachma Husada merupakan salah satu rumah sakit swasta yang di Kabupaten Bantul. Jumlah tempat tidur sebanyak 50 tempat tidur. Tahun 2014, jumlah pasien rawat inap sebesar 2.373 pasien. Jumlah tempat tidur yang terpakai (BOR) sebesar 38,72%. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan rumah sakit belum optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan suatu organisasi RSUD. Rachma Husada secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Metode: Jenis penelitian ini observasional dengan rancangan *Cross Sectional Study*. Populasi seluruh petugas dan pasien rawat inap yang ada pada saat penelitian dilaksanakan. Sampel ditentukan dengan *Total Sampling* yaitu sebanyak 15 petugas dan 86 pasien rawat inap. Analisa data menggunakan Regresi Logistik Ganda dengan model prediksi.

Hasil dan Pembahasan: hasil analisis multivariate, nilai OR (Exp B) kinerja petugas (X_1) sebesar 7,67. Kinerja petugas yang sesuai dengan standar yang ditetapkan RSUD. Rachma Husada mempunyai peluang untuk memuaskan pasien rawat inap (Y) sebesar 7,67 kali lebih besar. Sikap petugas para medis (X_2) mempunyai OR (Exp B) sebesar 9,77. Sikap petugas yang tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan jaminan dan tanpa jaminan mempunyai peluang untuk memuaskan pasien rawat inap (Y) sebesar 9,77 kali lebih besar.

Kesimpulan: Ada hubungan antara kinerja (X_1) dan sikap (X_2) petugas dengan kepuasan pelayanan kepada pasien (Y).

Kata Kunci: Kinerja Petugas, Sikap Petugas, Kepuasan Pasien.