

RINGKASAN

Tri Lestari K. Pengaruh Faktor Waktu Tunggu, kejelasan Informasi, Komunikasi Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Dan Dampak Pada Kepercayaan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kabupaten Banyumas. Pembimbing : Prof. Dr. Agus Suroso, M.M dan Prof. Dr. Suliyanto, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor waktu tunggu pasien, komunikasi petugas dan pemberian informasi pasien terhadap kepuasan dan dampak pada kepercayaan pasien di puskesmas rawat inap wilayah Kabupaten Banyumas

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di Puskesmas rawat inap di Puskesmas Kebasen, Rawalo, Wangon dan Jatilawang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap di puskesmas wilayah Kabupaten Banyumas pada bulan April 2016, baik laki-laki maupun perempuan dengan kriteria: Responden merupakan peserta BPJS; Dirawat lebih dari 1 hari; Mampu berkomunikasi lisan atau tulisan. Penentuan ukuran sampel menggunakan metode *minimal sample size*, diperoleh sampel minimal sebanyak 94 orang.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Kabupaten Banyumas; komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Kabupaten Banyumas; informasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Kabupaten Banyumas; kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Puskesmas Kabupaten Banyumas

Saran dari penelitian ini, pasien rawat inap di Puskesmas Kabupaten Banyumas dapat menyampaikan semua keluhannya langsung jika mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sangat berguna bagi Puskesmas Kabupaten Banyumas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Bagi manajemen Puskesmas Kabupaten Banyumas diharapkan dapat mengelola kinerja secara berkesinambungan sehingga akan tercapai tingkat kepuasan sesuai dengan harapan pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan kotak saran untuk memberikan kesempatan semua pasien Puskesmas Kabupaten Banyumas memberikan masukan untuk memperbaiki kinerja rumah sakit.

Kata kunci: waktu tunggu, komunikasi, informasi, kepuasan, kepercayaan

SUMMARY

Tri Lestari K. Influence of Factors Waiting Time, The Clarity Of Information, Communications Officer toward Patient's Satisfaction And Impact to Patient's Trust at Inpatient Health Center In Banyumas regency. Supervisor: Prof. Dr. Sulyanto, M.M. Prof. Dr. Agus Suroso, M.M.

This study aims to analyze the patient waiting times, communication officers and the provision of information to the patient's satisfaction and patient's trust at inpatient health centers in the district of Banyumas.

The population in this study were all patients at the health center in Puskesmas inpatient Kebasen, Rawalo, Wagon and Jatilawang. The sample in this study are patients hospitalized in health centers with hospitalization in the district of Banyumas in April 2016, both men and women with the following criteria: Respondents were participants of BPJS; Treated more than one day; Ability to communicate orally or in writing. Determination of sample size using minimal sample size, minimal sample obtained as many as 94 people.

The study concluded that the waiting time influence on patient's satisfaction in Banyumas district health center; communication influence on patient satisfaction in Banyumas district health center; information influence on patient satisfaction in Banyumas district health center; patient satisfaction influence the patient's trust of inpatients in health centers Banyumas.

Suggestions from this study, patients at the health center Banyumas can deliver all his complaints directly to the medical and non medical attention if experiencing dissatisfaction with the services provided. This is very useful for health centers Banyumas in efforts to improve service quality. For management expected to manage performance on an ongoing basis so that it will achieve the level of patient satisfaction in line with expectations. This can be done by providing a suggestion box to allow all patients Banyumas district health centers provide feedback to improve hospital performance.

Keywords: waiting time, communication, information, satisfaction, trust