

# Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap RS Haji dan hubungannya dengan minat beli ulang

Yurina Sari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108285&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan layanan rumah sakit yang berguna memberikan feedback bagi pihak manajemen, karena dengan mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan. Kepuasan pasien sendiri akan memberikan dampak minat beli ulang pasien dan promosi bagi rumah sakit.

Latar belakang penelitian ini adalah kinerja rawat inap RS Haji yang rendah dan menurun dibawah angka ideal dan belum adanya informasi mengenai kepuasan pasien serta hubungannya dengan minat beli ulang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap dan minat beli ulang serta hubungan keduanya.

Metoda yang digunakan adalah deskriptif analitik, dengan desain cross sectional dengan melakukan wawancara kepada 100 orang pasien rawat inap RS Haji. Analisa data secara kuantitatif menggunakan analisis univariat, bivariat dengan uji Fisher dan korelasi Spearman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari 5 dimensi ServQual dimana nilai persepsi kenyataan sama atau melebihi harapan mereka. Hal ini dapat dilihat dari diagram kartesis dimana 86% atribut dimensi kualitas pelayanan berada pada kuadran dua, tiga dan empat dan rata-rata tingkat kepuasan pasien yaitu sebesar 100%. Jumlah pasien yang puas sebesar 89 % dan yang kurang puas sebesar 11%. Selain itu kepuasan diketahui secara bermakna mempunyai hubungan yang lemah dengan minat beli ulang ( $r = 0,378$  dan  $p = 0,00$ ).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien dan minat beli ulang rawat inap maka disarankan untuk melakukan perbaikan dengan melengkapi fasilitas rumah sakit dengan peralatan yang modem, membuat ruang rawat inap yang bersih dan nyaman, memberikan pelatihan kepada seluruh petugas, perawat dan dokter untuk meningkatkan kemampuan mengatasi masalah pasien dan menanamkan pentingnya kepuasan pasien sehingga para dokter dapat dengan mudah dihubungi untuk selalu membantu masalah pasien. Survei kepuasan pasien dilakukan secara rutin sebagai salah satu alat untuk memantau kualitas pelayanan.

<hr><i>Patient satisfaction is one of the indicators for measuring hospital service and giving feedback for management, because of a good service quality will give satisfaction, in the other hand patient satisfaction will give effect for reutilization interest and hospital promotion.

Background: hospital effort achievement still low, especially inpatient with low BOR and BTO. Surely it is a challenge for hospital in its effort facing competitions. And there is no information about pasien satisfaction related to reutilization interest. Objective of this research is to describe patient satisfaction and inpatient reutilization interest and the relationship between both.

Method: descriptive analysis with cross sectional design and interviewing to 100 patients. Research methodology is quantitative analysis with univariate analysis, bivariate (Fisher test and Spearman Correlation).

Result: Patient satisfaction is high through five dimension of ServQual. The score for the reality is same or

even more than their expectation. In scatter diagram, 86% of service attributes are in second, third and fourth quadrant. The average of customer satisfaction score is 100% with 89% patients were satisfied and 11% were not satisfied. Satisfaction is known significantly related to inpatient reutilization interest with weak correlation.

Improving patient satisfaction and reutilization is to increase its quality service. The important is improving inward quality service with adding more modern equipment, make a clean and comfortable inpatient room, giving a training for employees, nurses, and doctors to raise their ability to solve patient problem and the important of patient satisfaction, so that the doctors can be easy to contact for helping the patient problem. Beside that, routine patient satisfaction survey as a tool for observing hospital service quality.</i>