

Kepuasan pasien/keluarga terhadap penampilan upaya pelayanan rawat nginap RS. RK Charitas Palembang 1988

Loho, Benny, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20316816&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Sejak beberapa tahun terakhir, terjadi penurunan tingkat penghunian tempat tidur (BOR) pada bagian kebidanan dan penyakit kandungan. Salah satu sebab yang diduga adalah kurang puasnya pasien/keluarga terhadap penampilan upaya pelayanan rawat nginap rumah sakit.

Tujuan penelitian ini untuk memperoleh gambaran tentang penilaian pasien/keluarga dalam hal kepuasannya terhadap penampilan upaya pelayanan selama dalam perawatan di rumah sakit dan mengetahui penampilan upaya pelayanan yang telah dilakukan oleh jajaran rumah sakit. Dengan itu rumah sakit mengharapkan mendapat informasi umpan balik untuk melakukan tindakan perbaikan, sehingga mutu pelayanan dapat ditingkatkan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif mengenai penilaian penampilan upaya pelayanan, kemudian dilanjutkan dengan analitik untuk mengetahui apakah penampilan itu menentukan tingkat kepuasan yang diperoleh pasien/keluarga. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis persentase, Chi-kuadrat, koefisien korelasi Goodman dan Kruskal serta koefisien korelasi rank Kendall.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien/keluarga pada umumnya puas dengan pelayanan yang diberikan. Rumah sakit ini belum mempunyai standar prosedur kerja yang cukup lengkap dan baik, belum mempunyai dokter ahli purna waktu untuk kebidanan dan penyakit kandungan, kesehatan anak, penyakit dalam dan penyakit bedah. Perbedaan penampilan upaya pelayanan antar bagian tidak besar. A

Kesimpulan : penampilan upaya pelayanan rawat nginap RS. RK Charitas Palembang cukup baik dan memuaskan pasien/keluarga. Penampilan upaya pelayanan rawat nginap rumah sakit tidak menentukan tingkat kepuasan yang diperoleh pasien/keluarga. Perbedaan nilai antara pasien/keluarga dan pengamat merupakan ciri khas pelayanan jasa kesehatan, yaitu ketidak tahuan konsumen akan apa yang hendak dibelinya. Kurang puasnya pasien/keLuarga,bukan merupakan sebab terjadinya penurunan tingkat penghunian tempat tidur (BOR) di bagian kebidanan dan penyakit kandungan.

Saran adalah agar RS. RK Charitas berusaha untuk melengkapi kekurangannya, membuat penelitian lebih lanjut dalam hal mencari sebab penurunan tingkat penghunian tempat tidur (BCR) di bagian kebidanan dan penyakit kandungan. Penelitian evaluatif perlu dibuat secara berkala dan dikembangkan pada bagian-bagian lainnya di rumah sakit.

