

Determinan kepuasan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Jakarta tahun 2018 = The determinants of patient satisfaction of inpatient services in national brain of Hospital Jakarta 2018

Apriati Kartini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20476676&lokasi=lokal>

Abstrak

**ABSTRAK
**

Nama : APRIATI KARTINIProgram Studi : Ilmu Kesehatan MasyarakatJudul : Determinan Kepuasan Pelayanan Rawat Inap diRumah Sakit Pusat Otak Nasional Jakarta Tahun 2018Saat ini mutu pelayanan rumah sakit di Indonesia masih rendah. Salah satuoutcome dari layanan kesehatan selain kesembuhan pasien adalah kepuasanpasien. Salah satu cara atau metode yang dianggap cukup objektif dalammengukur kepuasan pasien adalah Metode Servqual Service Quality , dimanadibuat penilaian untuk mengukur kepuasan pasien terhadap mutu pelayanandengan lima dimensi mutu yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance,dan empathy. Penelitian dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadappelayanan rawat inap di RS PON. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dankualitatif. Sampel penelitian menggunakan quota sampling 92 orang dan 1 oranginforman. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancaramendalam. Hasil penelitian yaitu nilai rata-rata kepuasan pasien adalah 76,88.Karakteristik pasien yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap yaitupendidikan p value 0,001 dan karakteristik yang tidak berhubungan dengankepuasan pasien adalah pekerjaan p value 0,814 dan cara pembayaran p value1,00 . Reputasi berhubungan kepuasan pasien p value 0,001 dan pengalamantidak berhubungan dengan kepuasan pasien p value 0,005 . Variabel yang palingdominan yaitu pendidikan. Kepuasan pasien khususnya rawat inap belum sesuaidengan indikator mutu rawat inap berdasarkan Kementerian Kesehatan dan RSPON yaitu kepuasan pasien sebesar ge; 90. Saran yaitu hendaknya melakukanedukasi dan penjelasan informasi menyesuaikan dengan tingkat pendidikanpasien, melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien yang mencakuppenampilan fisik rumah sakit dan kebersihan, melakukan pelatihan bagi petugastentang cara menanggapi keluhan pasien yang baik.Kata kunci: kepuasan, rawat inap, rumah sakit

<hr />

**ABSTRACT
**

Name APRIATI KARTINIStudy Program Public HealthTitle The Determinants of Patient Satisfaction of Inpatient Services inNational Brain of Hospital Jakarta 2018Nowadays the service quality of hospital in Indonesia is still low. One of thehealth service outcomes beside patient recovery is patient satisfaction. One of themethods which is considered quite objective in measuring patient satisfaction inServqual method Service Quality , which is made the assessment to measurepatient satisfaction towards service quality with fifth quality dimensions such astangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty. This research isconducted to increase patient satisfaction towards inpatient service in NationalBrain Hospital. This research use quantitative and qualitative designs. The sampleuse the quota sampling for 92 respondens and one informan. The data collectionwere taken by questionnaire and indepth interview. The research result is showedthat the mean value of patient satisfaction is 76,88. The patient characteristicswhich are associated with patient satisfaction is the education p value 0,001 . Thepatient characteristic which are not associated

with patient satisfaction are occupation p value 0,814 and payment p value 1,000 . The reputation is associated with patient satisfaction p value 0,001 and patient experience is associated with patient satisfaction p value 0,005 . The dominant variable is education. Patient satisfaction especially inpatient ward has not matched with the inpatient quality indicators based on Ministry of Health that patient satisfaction is ≥ 90. The recommendation is to conduct the education and information explanation based on education level, measure patient satisfaction level include physical environment of hospital and cleanliness, do training for health workers the way to respond the patient complaints.Key words satisfaction, inpatient, hospital