

Studi kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit bersalin Lenggogeni Padang tahun 2001

Agustin Darwis, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=70847&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam menghadapi era globalisasi dan kompetisi yang ketat rumah sakit harus menyusun strategi yang tepat untuk dapat mengembangkan diri dan menjaga citra rumah sakit, masyarakat menuntut pelayanan yang lebih baik dan bermutu. Salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan adalah dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit bersalin Lenggogeni Padang. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Data primer didapat melalui pengisian kuesioner oleh pasien. Analisa statistik yang dipakai adalah uji chi-square untuk melihat hubungan kepuasan pasien dengan faktor-faktor yang diteliti dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan grafik serta tabel uji silang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan tingkat kepuasan pasien baik, kecuali pada faktor lingkungan yang didapatkan perbedaan yang bermakna. Berdasarkan penelitian ini disarankan perlunya melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSB.Lenggogeni Padang secara berkesinambungan.

*The Study on patient Satisfaction with Hospital Services at Lenggogeni Maternity Hospital, Year Padang 2001*In the presence of globalization and tight competition, hospitals need to establish a meticulous strategy in developing itself and safeguard the image of good hospital, because more and more people will demand a better and more qualified service. One of the indicators in measuring the quality of health service is the satisfaction of its patients.

This study aims at obtaining the degree of inpatient satisfaction at Lenggogeni Maternity Hospital in Padang, carried out quantitatively with cross-sectional approach. Primary data was collected using the completion of questionnaire by patients. Chi-square analysis was applied to evaluate the relationship between satisfaction factor with researched variables, and the result was presented in frequency distribution tables and cross-analysis tables.

The result showed that in general the satisfactory rate was good, except in the environmental factor which significantly different from other factors in generating the overall satisfaction outcome. We suggest that the service in this area to be improved and further study on the same factors be carried out regularly.