

# Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap rumah sakit anak dan bersalin "Harapan Kita" Jakarta tahun 2001 = The factors which were related to patient satisfaction at inpatient department of "Harapan Kita" children and maternity hospital, Jakarta, 2001

Ika Purwatika Soekardjo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72104&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kepuasan pasien adalah kebutuhan, keinginan dan harapan yang dapat terpenuhi sesuai dengan apa yang dapat diberi oleh pemberi pelayanan kesehatan. Dikatakan puas apabila yang didapat dan dirasakan melebihi kebutuhan, keinginan serta harapan pasien.

Kepuasan pasien juga merupakan salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan dan dapat digunakan sebagai umpan balik bagi pihak manajemen pemberi pelayanan. Banyak hal yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain faktor sosiodemografi, pengalaman masa lalu, cerita dari teman dan lain-lain.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari gambaran maupun tingkat kepuasan pasien rawat inap yang dihubungkan dengan faktor-faktor karakteristik pasien, kelas perawatan, jenis pelayanan di unit rawat inap sebuah rumah sakit.

Penelitian dilakukan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anak dan Bersalin Harapan Kita Jakarta pada bulan September 2001. Cara pengambilan sampel dengan cara purposive sample size. Populasi pada penelitian ini adalah pasien penunggu pasien rawat Inap yang akan pulang/keluar dari RSAB Harapan Kita.

Terpilih sampel sebanyak 108 pasien/penunggu pasien rawat Inap. Jenis penelitian yang digunakan cross sectional. Analisis yang digunakan analisis Unvariat dan Bivariat dengan menggunakan uji Chi - square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan di Unit Rawat Inap RSAB Harapan Kita adalah 75%, dan pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di Unit Rawat Inap RSAB Harapan Kita adalah 25%. Secara statistik dengan analisis uji Chi - square pada level of significant 5% diperoleh variabel yang berhubungan secara bermakna dengan tingkat kepuasan pasien adalah faktor-faktor pendidikan, pekerjaan, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan petugas front line, pelayanan petugas keuangan, fasilitas ruangan, tarif. Sedangkan variabel yang tidak berhubungan secara bermakna dengan tingkat kepuasan pasien adalah faktor umur, cara bayar dan kelas perawatan.

*The Factors which were related to Patient Satisfaction at Inpatient Department of "Harapan Kita" Children and Maternity Hospital, Jakarta, 2001* Patient satisfactions are the need, demand and expectation of any patient which can be fulfilled by any health service provider. Patients were satisfied if they got and felt everything exceed their needs, demand and expectation everything exceed their needs, demand and expectation everything.

Patient satisfaction is one of many indicators that measure health service quality and can be used to give feed back to health provider management.

Patients satisfaction is depended by many factors, such as social demography factors, old time experiences, hear say stories and etc.

The objective of this study is to find factors which might be related to patient satisfaction such as patient characteristic, inpatient room classification, inpatient services rendered.

This study was conducted in "Harapan Kita" Children and Maternity Hospital Jakarta in September 2001. Sampling is done by purposive sample size. The population sample are all in patient who soon will discharge from hospital. There were 108 samples chosen for this study, the method used was the cross sectional approach: analyses used are univariate and bivariate, using the Chi - square Test.

The patient distribution by satisfaction level showed that 81 patients (75%) are satisfied and 27 patients are less satisfied.

The study revealed that factors which related to Patient Satisfaction were education, occupation, doctor's services, nurse services, front line officers, treasury officers, room facilities, tariffs. The factors which were not related to patient satisfaction including: age, payment systems and room classification.</i>