

Analisis tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Raden Mattaher Jambi tahun 2002

Chodidjah Alie, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73090&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien yang rendah menggambarkan ketidak-sesuaian persepsi antara pasien dan penyedia layanan. Keadaan ini dapat mendatangkan image yang kurang baik terhadap suatu tempat pelayanan kesehatan, khususnya milik pemerintah yang selama ini sering dianggap berkualitas rendah.

Penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan pasien di ruang rawat Inap RSUD Raden Mattaher Jambi sesuai dengan karakteristik dan kelas perawatan pasien terhadap pelayanan rawat Inap. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan terhadap 100 responden dari berbagai tingkatan kelas dan ruang perawatan melalui pengisian kuesioner secara self administered. Jenis penelitian adalah cross sectional. Menggunakan data primer dengan analisa univariat, bivariat, multivariat dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan tentang pelayanan yang diterima pasien di ruang rawat Inap yang tergambarkan dalam importance performance analysis.

Hasil penelitian menunjukkan proporsi pasien yang puas terhadap pelayanan rawat Inap sebesar 67% dan yang tidak puas 33%. Dari aspek pelayanan rawat Inap, proporsi pasien yang puas terhadap pelayanan dokter 49%, pelayanan perawat 47%, pelayanan makanan/menu 28%, fasilitas perawatan 06% dan lingkungan perawatan 41%. Karakteristik pasien yang mempunyai hubungan signifikan ($p=0,030$) dan mempunyai pengaruh yang dominan ($p=0,015$ dan $p=0,019$) dengan tingkat kepuasan pasien adalah pekerjaan.

Rata-rata harapan pasien adalah 3,43 dan rata-rata kenyataan yang diterima pasien adalah 2,98 dengan tingkat kesesuaian 86,88%. Belum ditemukan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama (kuadran A) yang menjadi kelemahan dalam pelayanan rawat Inap di RSUD Raden Mattaher Jambi dan terdapat 9 faktor yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan keberadaannya (kuadran B) sebagai kekuatan yang dimiliki rumah sakit.

Hasil diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat Inap di RSUD Raden Mattaher Jambi masih rendah. Penulis menyarankan kepada pihak RSUD Raden Mattaher Jambi untuk melakukan pemantauan dan evaluasi tingkat kepuasan pasien secara kontinyu melalui kotak saran dan survei kepuasan pasien setiap 1-3 bulan. Melakukan pelatihan manajemen pelayanan rawat inap secara berkesinambungan bagi pelaksana pelayanan, melengkapi fasilitas perawatan seperti pengadaan bel pada setiap kamar perawatan dan memberikan lingkungan perawatan yang tenang, aman, nyaman serta terhindar dari segala kebisingan, mencari dana untuk memenuhi fasilitas dan lingkungan perawatan sesuai kebutuhan pasien.

Analysis of Patient Satisfaction Level at Inpatient Ward of Raden Mattaher Jambi General Hospital in 2002 Patient satisfaction is one of indicators to measure the quality of service in hospital. The low of patient satisfaction describes the inappropriateness perception between patient and service provider. This condition can invite bad image to a place where provide health service, especially to State Owned

Enterprises, where presently considered having low quality.

The objective of this study is to obtain the description of patient satisfaction level at inpatient ward of Raden Mattaher Jambi General Hospital, based on characteristic and class of inpatient service. The measurement of satisfaction level was conducted to 100 subjects of variety classes and wards through self-administered questionnaire with cross sectional design.

The result of study showed that proportion of patient that satisfied to inpatient ward service was 67% and unsatisfied was 33%. When it seen from inpatient service aspect, the proportion of patient that satisfied to doctor service was 49%, nursing service 47%, menu service 28%, care facility 06% and care environment 41%. Characteristic of patient that having significant relationship ($p=0,030$) and influence that dominant ($p=0,015$ and $p\text{-ward}=0,019$) with patient satisfaction level was occupation.

The average of patient wish was 3,43 and average fact that accepted by patient was 2,92 with the appropriateness level were 86,88. It has not found yet the factors that become main priority (quadrant A), which become weakness in patient service at Raden Mattaher Jambi General Hospital. There also nine factors that should be maintained and improved its availability (quadrant B) as power that owned by hospital.

The above result shows that patient satisfaction level to inpatient service at Raden Mattaher Jambi General Hospital as still lower. It is recommended to Raden Mattaher Jambi General Hospital to do controlling and evaluation on patient satisfaction level continually through suggestion box and survey on patient' satisfaction every 1-3 month. Training quality management of care in patient continuously for service provider, supply facility like bell in every patient's room, and create environment caring in silent, safety, comfort and free of noising and looking relief fund for complete with facility and environment caring according to patient's necessities.