

# Hubungan karakteristik pasien rawat inap dengan tingkat kepuasan terhadap layanan keperawatan serta analisis penyebab ketidakpuasan pasien di bagian instalasi rawat rumah sakit umum daerah Solok = Correlation between hospitalized patient characteristics with level of patient satisfaction with a nurse care and cause analyzed patient dissatisfaction at in-patient department Solok Municipality General Hospital

Haris Zuhry, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73200&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Era globalisasi yang menuntut persaingan tinggi disertai program otonomi daerah menuntut kesiapan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting untuk mengukur kualitas layanan dikaitkan dengan peluang pasar pengembangan industri perumahan sakitan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien, melihat hubungan antara karakteristik pasien dengan.kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan, menganalisa penyebab ketidakpuasan serta melihat gambaran kualitas layanan keperawatan, Penelitian ini dilaksanakan di bagian instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Solok.

Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner kepuasan pasien yang didukung dengan observasi, wawancara maupun diskusi kelompok terarah terhadap perawat di bagian rawat inap maupun dokternya. Dengan demikian kualitas layanan keperawatan yang diamati dapat menjelaskan penyebab ketidakpuasan pasien yang harus diantisipasi demi perbaikan pelayanan kesehatan di RSUD Solok.

Analisis statistik yang dipergunakan adalah analisis univariat untuk melihat gambaran deskriptif, dilanjutkan dengan analisis bivariat dan multivariat untuk melihat hubungan karakteristik umum pasien dengan kepuasan pasien. Data penelitian kualitatif diolah dengan menggunakan matriks analisis. Dari analisis bivariat dan multivariat nampak bahwa pekerjaan merupakan variabel yang paling eksist menunjukkan hubungannya dengan gambaran kepuasan pasien. Kelompok tani merupakan kelompok paling puas dibandingkan jenis pekerjaan lain, sebaliknya wiraswasta dan pegawai negeri lebih cenderung tidak puas. Variabel lain yang cenderung memiliki hubungan dengan kepuasan pasien adalah jenis kelamin dan pendidikan. Dari sejumlah keluhan yang terekam bisa menjadi bukti hasil penelitian kuantitatif sebelumnya.

Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa masih kurang baiknya kualitas iayanan keperawatan yang memunculkan berbagai bentuk keluhan atau ketidakpuasan pasien, sehingga perlu dikoreksi dengan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan secara umum di RSUD Solok.

<hr>

The globalization era make a high competition and desentralisation era make every hospital must be improved quality of health services. Patient satisfactions are each significantly indicator to measure quality

of health services integrated with market opportunity for develop hospital industrial.

The goal of the research is to describe the degree of patient satisfaction and provide information on the correlation between patient characteristics with patient satisfaction. And to analyze how patient dissatisfaction correlation with quality of the nurse care. The location of this research is in Solok Municipality General Hospital.

The data was collected through self assessed questionnaire by patient assesment and was followed by observation, interview and focus group discussion for The nurses and the doctors in patient room care. In this cases a quality of a nurse care that observed can make a clear information how the patient dissatisfaction to be anticipated with a quality of care improvement.

Statistical analysis are used univariate analysis to show descriptive data, followed by bivariate and multivariate analysis for show correlation between patient characteristics with patient satisfaction. The quality data was processed by matrix (content analysis). For the bivariate and multivariate analysis shown that occupation still excisting variables who had a correlation with customer satisfactions. A Farmer group is the mostly satisfied comparable with others occupational, and the other hand a private employee and civil gouvernement have dissatisfied trend reactions. The other variables that have a trend for correlation with customer satisfactions are sex and educational status. For many patient complain that was recorded give an obtaine or information for quantitative study before that moment has occured.

The other results of this research shows in general a poor quality of a nurse care can make some patient complain or dissatisfaction, there are must be corrected by improvement for quality of health services in Solok Municipality General Hospital.