

## Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit PMI Bogor

Anita Ratnasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=74120&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Era globalisasi diberbagai bidang kehidupan tidak terkecuali di bidang perumahsakitian serta perkembangan masyarakat pada umumnya telah mempengaruhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Peranan rumah sakit dapat diukur keberhasilannya dalam memberikan pelayanan yang bermutu sehingga pasien merasa puas. Dari data tahun 2001 menunjukkan tingkat hunian tempat tidur (Bed Occupancy Rate) di rumah sakit PMI bogor, masih berada dibawah angka standar Depkes. Sedangkan angka kematian kasar (Gross Death Rate) dan angka kematian bersih (Net Death Rate) berada diatas angka rata-rata nasional.

Tujuan penelitian ini, adalah untuk memperoleh gambaran pelayanan rawat inap(VIP, kelas 1, kelas 2, dan kelas 3) dan hubungannya dengan kepuasan pasien. Penelitian ini bersifat survey dengan pendekatan "cross sectional " dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Teknik analisa statistik yang digunakan adalah analisa univariat dan bivariat. Analisa Univariat menunjukan yang tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan sebesar (37%). Pelayanan yang dianggap paling tidak memberikan kepuasan adalah pelayanan makanan (73%), lalu fasilitas medik dan penunjang (58,6%), sedangkan pelayanan dokter mempunyai presentase yang lebih kecil (55,9%), kemudian lingkungan fisik ruang rawat inap (41,4 %). Presentase yang paling kecil yaitu pelayanan perawat (25,2 %). Sedangkan analisa bivariat dengan chi square menunjukkan bahwa dari lima variabel yang diteliti ternyata semuanya mempunyai hubungan yang bermakna secara statistik dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut digunakan untuk saran-saran yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan makanan, fasilitas medik dan penunjang ,pelayanan dokter dan perawat, serta memperbaiki keadaan lingkungan fisik ruang rawat inap yang sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PMI Bogor.

<hr><i>Patient Satisfaction to the In-Patient Service at PMI Bogor HospitalGlobalization era in any aspect of life, including hospitalization and, in general, social development, has made an impact to the social needs for the health services. Success of a hospital can be measured by its service qualify to make patients satisfied. Data of year 2001 of PMI Bogor Hospital showed that occupancy rate of in-patient was less than standard rate of Ministry of Health, while the Gross-Death Rate and the Net-Death Rate was above national standard rate.

Objective of this research is to have picture of the in-patient service (VIP, 1st Class, 2nd Class and 3rd Class) and its correlation with patient satisfaction. The research was based on survey method with cross-sectional approach of primary data derived from questionnaires. Statistic analysis techniques used in the research were univariat and bivariat analysis. Univariat analysis showed that (37%) of the patients were not satisfied to the service in general. Service which was considered as the most that not give satisfaction to the

patient was the food services (73%), followed by medical and supporting facilities (58,9%), while service of the doctors having less percentage (55,9 %), then environment and physical of the in-patient rooms (41,4%), and the service of the nurses (25,2 %). Bivariat analysis with chi-square showed that of 5 variables that have been analyzed all of them did have significant correlation statistically with the patients' satisfaction.

In view of such result, it is expected that suggestions of the researcher can be used to improve food services, medical and supporting facilities, service quality of the doctors and nurses, and to rectify environment and physical of the in-patient rooms, which has close relation to the satisfaction of the in-patient service at PMI Bogor Hospital.</i>