

## Kepuasan pasien ruang rawat inap di RSUD R. Syamsudin, SH Sukabumi, tahun 1998

Sri Yuwanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77534&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pada era globalisasi dan persaingan dalam bidang perumaha-sakitan saat ini, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien dan keadaan mutu pelayanan kesehatan secara obyektif di ruang rawat inap. Penelitian ini bersifat survei dengan pendekatan cross sectional. Data primer didapat melalui pengisian kuesioner oleh pasien dan check list oleh pengamat. Analisa statistik yang dipakai adalah analisa univariat untuk melihat gambaran deskriptif, analisa bivariat Anova untuk melihat perbedaan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat berbeda, analisa Korelasi dari Spearman dan uji Chi Square untuk melihat bagaimana hubungannya antara persepsi pasien dengan hasil pengamatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien dan hasil pengamatan mutu pelayanan masih kurang baik. Didapatkan ada perbedaan tingkat kepuasan pada ruang perawatan yang berbeda. Faktor mutu keadaan fisik mempunyai hubungan yang baik dan signifikan antara persepsi pasien dan pengamatan obyektif. Sedangkan faktor mutu lainnya mempunyai hubungan yang lemah dan tidak signifikan.

Berdasarkan penelitian ini disarankan; perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien secara berkesinambungan, memprioritaskan peningkatan faktor mutu kepedulian dan keadaan fisik agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang dirawat di RSUD R. Syamsudin SH Sukabumi.

*In this globalization and tough competition in business, hospitals are demanded to increase quality of health care services. One indicator to measure the quality of health care in hospital is patient satisfaction. The goal of this research is to describe the degree of patient satisfaction and the objective quality of health service at In-Patient Department. This research using a cross sectional approach and the primary data is taken by filling the questioner by patient and filling a check list by observer. Statistically analysis to be used are; univariant analysis to show descriptive data, bivariant analysis with Anova to show the different degree of patient satisfaction and dimension of service quality from patient in different rooms and Spearman Correlation and Chi Square test to show how is the correlation between patient perceived and the result of the observation.*

The result shows that the general degree of patient satisfaction and the observation result is not good. There is difference patient satisfaction in different service rooms. Dimension of tangibles have a meaningful correlation statistically between perceived patient and the observation, while the other dimensions has a bad correlation statistically and insignificant.

Based on the research, there are some suggestions such as; measuring the degree of patient satisfaction, integratedly, prioritizing and increasing the dimensions of empathy and tangibles so that could give patient satisfaction at the general hospital R. Syamsudin SH Sukabumi.