

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Sigli tahun 2002

Abdul Gani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77649&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien yang rendah menggambarkan kualitas pelayanan yang berada di bawah standar. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap citra rumah sakit. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya karakteristik Pasien.

Studi ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pasien dan faktor-faktor yang berhubungan dengan karakteristik pasien. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Sigli dari tanggal 15 November- 30 Desember 2002, Jenis penelitian yang digunakan adalah cross sectional terhadap 100 pasien rawat inap. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat, dan multivariat untuk : distribusi frekuensi, chi-square, dan regresi logistik. Hasil yang didapatkan menunjukkan tingkat ketidakpuasan pasien sebesar 51%. Dari uji bivariat didapat faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah variabel umur dan kelas perawatan, dan yang tidak berhubungan adalah variabel pendidikan, pekerjaan dan penjamin biaya. Regresi logistik mendapatkan faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah variabel umur dan kelas perawatan pasien.

Dari hasil ini disarankan bagi pihak pengelola rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama terhadap pelayanan perawat dan pelayanan makanan. Pelayanan ini lebih khusus terhadap pasien yang usia lebih tua dan kelas perawatan pasien. Perlu penelitian lebih lanjut tentang kepuasan ini dengan menggabungkan metoda kualitatif dengan kuantitatif untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

*Factors Related to In-patients Satisfaction at Sigli General Hospital in 2002* Patients' satisfaction is one of the indications in measuring the quality of health services. Low patients' satisfaction indicates that the quality of health services is below the standard. Low patients' satisfaction may effect to the image of the hospital. Patients' satisfaction is influenced by many factors, one of them is the characteristic of patients. This study aimed to get the information about the patients' satisfaction and the related factors to the characteristic of the patients. The research was conducted at Sigli General Hospital from November 15 to December 30, 2002. The research is a cross-sectional study to 100 in-patents. The analyses used were univariate, bivariate, and multivariate for: frequency distribution, chi-square, and logistic regression. The result of the study showed that the degree of the patients' unsatisfaction was 51 %. From the bivariate test, it was found that the factors that associate with the patients' satisfaction were age and class of nursing care variables, and the unassociated were education. job and payment guarantor. Logistic regression get the dominant factors, which were related to the patients' satisfaction, that were the variables of age and class of patient nursing.

From this result, it was suggested that the hospital management should improve the public services, especially nursing care and food menu. This services should be to the old-patients and class of nursing. There is a need of further studies about the study of satisfaction which combine the qualitative and

quantitative methods in order to get the better result in satisfaction.</i>