

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUP Bukittinggi tahun 2004

Ali Anwar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77952&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien yang rendah menggambarkan kualitas layanan yang belum standar dan masih perlu diperbaiki.

Kepuasan pasien yang rendah tersebut akan berdampak terhadap citra rumah sakit. Kepuasan pasien ini dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah karakteristik pasien itu sendiri.

Studi ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan pasien dan faktor - faktor karakteristik yang berhubungan dengan kepuasan pasien tersebut. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap RSUP Bukittinggi Sumatra Barat dari tanggal 1 April sampai 27 Mei 2004. Jenis penelitian yang digunakan adalah "Cross Sectional Study" pada 113 pasien rawat inap. Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil yang didapatkan menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 50,4% dan yang tidak puas 49,6%. Ketidakpuasan pasien ini berhubungan dengan layanan administrasi, dokter, perawat, menu makanan, laboratorium, apotek, radiologi, kondisi lingkungan dan ketersediaan sarana pelayanan kesehatan. Dari uji statistik yang dilakukan didapatkan faktor yang berkorelasi dan faktor paling dominan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien yaitu variabel pendidikan ($p=0,002$).

Dari penelitian ini disarankan agar manajer rumah sakit lebih meningkatkan dan memperhatikan layanan kepada masyarakat, terutama layanan administrasi, dokter, perawat, menu makanan, laboratorium, radiologi, apotek, kondisi lingkungan dan ketersediaan sarana pelayanan kesehatan. Kepada petugas rumah sakit untuk lebih memperhatikan mereka yang lebih berpendidikan tinggi sehingga kepuasan mereka dapat ditingkatkan melalui layanan yang lebih baik.

<hr><i>Patient satisfaction represent one of indicator to measure the quality of health service. Low patient satisfaction depict the service quality which standard not yet and still require to be improve. The low patient satisfaction will affect to hospital image. this Patient satisfaction influenced by a lot of factor, among other things characteristic of itself patient.

This study is to obtain get the picture about satisfaction of patient and characteristic factors which deal with the patient satisfaction. Research conducted in inpatient ward. in the RSUP Bukittinggi Sumatra West from date of 1 April until 27 May 2004. Research type used is" Cross Sectional Study" at 1 13 inpatients. Data analysis taken analysis univariat, bivariate and multivariat. Result got show the level of patient satisfaction of equal to 50,4% and disgruntled 49,6%. This patient dissatisfaction relate to the administration service, doctor, nurse, food menu, laboratory, pharmacy, radiology, environmental condition and availability of medium of health service. From statistic test conducted to be got a factor which have correlation to and factor most dominant which deal with storey level of patient satisfaction that is education variable ($p = 0,002$).

From this research is suggested that a hospital manager more improving and paying attention to service to society, especially administration service, doctor, nurse, food menu, laboratory, radiology, pharmacy, environmental condition and availability of medium of health service. To hospital worker to more to paying

attention to those who more have higher education so that their satisfaction can be improved through passing better service.</i>