

Upaya peningkatan mutu pelayanan rawat inap melalui penilaian kepuasan pasien dan keluarganya di RS "Usada Insani" Tangerang

Swisniawati Hidayat, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78314&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penilaian kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner adalah salah satu cara untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan pelayanan yang diberikan rumah sakit, sehingga rumah sakit dapat segera melakukan perbaikan yang diperlukan dan dapat meningkatkan mutu pelayanan, guna mengantisipasi tuntutan masyarakat yang terus meningkat dan mengatasi persaingan antar rumah sakit yang kian ketat.

Dalam usia yang masih muda, RS "Usada Insani" Tangerang sudah mencapai BOR yang cukup tinggi namun pada tahun 1996 telah terjadi penurunan BOR. Hal ini diduga karena terjadi peningkatan tempat tidur dan ketidakpuasan pasien. RS "Usada Insani" Tangerang belum pernah melakukan penilaian kepuasan pasien sehingga penulis tertarik untuk melakukannya.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pasien dan keluarganya terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bersifat survey dengan pendekatan "Cross Sectional". Data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh 90 responden dan sekunder dari laporan yang dianalisa secara univariat (deskriptif) & Bivariat (Chi Square).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien sebagian besar puas dengan pelayanan RS "Usada Insani" Tangerang. Pasien yang tidak puas dikarenakan dokter tidak memeriksa tiap hari dan kalau memeriksa terburu-buru, masih adanya hambatan pada waktu pengurusan pembayaran biaya, informasi yang diberikan petugas penerimaan pasien masih ada yang tidak jelas, lingkungan fisik paviliun Unggas belum memadai, pelayanan perawat yang kurang komunikatif dan menu makanan baik rasa maupun variasinya masih kurang baik. Dengan uji chi square ternyata dari tujuh variabel yang diteliti empat variabel yang mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien yaitu: pelayanan di bagian penerimaan pasien/informasi, pelayanan perawat, fasilitas medik & penunjang medik dan pelayanan administrasi/keuangan.

Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rawat inap RS "Usada Insani" Tangerang kiranya perlu langkah-langkah perbaikan sebagai berikut: Pelayanan bagian penerimaan pasien/informasi sebaiknya dipisahkan dengan pelayanan administrasi/keuangan, mengoptimalkan sistem komputerisasi, pelatihan teknik komunikasi untuk perawat, pertemuan dengan kontraktor makanan pasien untuk perbaikan menu, memfungsikan komite medik, memperbaiki lingkungan fisik paviliun Unggas, meningkatkan pemasaran kepada pihak ke tiga (perusahaan, Asuransi) serta melakukan penilaian kepuasan pasien secara berkala.

Dengan langkah-langkah perbaikan ini diharapkan akan meningkatkan mutu pelayanan RS "Usada Insani" Tangerang.

ABSTRACT

Quality Improvement of Inpatient Services Through the Assessment of Patient and the Family Satisfaction in "Usada Insani" Tangerang Hospital Assessment of patient satisfaction using questionnaire is one of the methods to find out the weakness and short coming of the hospital services, so that the board of hospital manager could promptly perform correction and improve the quality of services, in order to anticipate the increasing demands of the society and to survive in increasing type competition among hospitals.

Even though it still in young ages, "Usada Insani" Tangerang Hospital has reach a high BOR. However, since 1996 the BOR has decreased. It is probably due to addition of bed, and also unsatisfied patient "Usada Insani" Tangerang Hospital has never performed the assessment of patient satisfaction, so writer is interested in making a research about this topic.

The purpose of this research is to find out the patient and his family satisfaction upon hospital's services. This research is based on Cross Sectional study of primary data obtained from 90 respondent's questionnaire, and of secondary data obtained from reports which was analyzed univariately (descriptive) and bivariately (CM square).

The result of this research shows that most of the patients satisfied with the hospital's services. The unsatisfied patient cause of doctors do not visit them everyday and also the doctors examine patients in a hurry; there are some obstacles when the patient pay the bill; the front officer give inadequate information; the environment of Unggas Pavilion is quiet unpleasant the nurses are not communicative; and the taste and variation of food is still

On Chi Square test, four of seven variables mentioned above have significant correlation with the patient satisfaction, i.e. the services of front office, the nurses' professionalism, medical facility and equipment, and the hospital administration services.

Some effort have to be performed in order to improve the quality of inpatient services of " Usada Insani" Tangerang Hospital, Le. front office services and the hospital administration services have to be separated; optimal computer system; training in communication skill for the nurses; meeting with the patient food provider to revise the menu; functioning the medical committee; restoring the environment of Unggas Pavillion; widening hospital market to the third party (company, insurance); performing assessment of patient satisfaction periodically.

It is hope that the effort of the correction will improve the quality of performance of "Usada Insani" Tangerang Hospital.