

## Hubungan antara persepsi pasien atas layanan keperawatan terhadap minat beli ulang layanan keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Honoris Tangerang tahun 2003

Riksa Wibawa Resna, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78631&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perubahan tekanan ekonomi, situasi politik, arus informasi yang berkembang pesat, peningkatan kesadaran pengguna jasa pelayanan akan kebutuhan kesehatan dan berdirinya rumah sakit swasta dengan kepemilikan baik lokal maupun asing menuntut perubahan yang besar dalam layanan kesehatan.

Rumah sakit sebagai sarana rujukan dan pusat pelayanan kesehatan yang cukup lengkap diharapkan mampu bersaing dalam meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada pengguna jasa rumah sakit. Secara umum diakui bahwa mutu berkaitan dengan kepuasan pasien/masyarakat profesional, manajemen dan pemilik rumah sakit itu sendiri. Pelayanan kesehatan yang bermutu perlu didukung oleh sumber daya manusia yang memadai, handal dan berkompeten. Sumber daya manusia di rumah sakit terdiri dari berbagai macam unsur yang terkait didalamnya yang berperan dalam pemberian layanan yang komprehensif.

Unit rawat inap merupakan salah satu pelayanan yang bersifat revenue center yang disediakan rumah sakit sehingga tingkat kepuasan pasien yang dirawat di unit tersebut bisa digunakan sebagai salah satu indikator mutu pelayanan. Evaluasi pasien rawat inap yang dilakukan di RS Honoris memperlihatkan bahwa daya tanggap dan keahlian perawat sering menjadi sumber keluhan pasien yang disampaikan oleh pasien terhadap pelayanan di ruang rawat inap, baik lisan maupun tulisan.

Konsep penelitian ini didasarkan atas modifikasi konsep dari Krowinski W.J. dan Steiber S.R., 1996. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif analitik dengan pendekatan cross sectional terhadap 200 orang pasien yang dirawat untuk mendapatkan gambaran tentang hubungan antara persepsi pasien atas layanan keperawatan terhadap minat beli ulang layanan keperawatan di instalasi rawat inap rumah sakit Honoris.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari jumlah responden 200 orang 63.5 % diantaranya menyatakan puas terhadap layanan keperawatan rawat inap RS Honoris walaupun masih ada beberapa hal seperti kemampuan perawat menyiapkan lingkungan kerja sebelum bekerja seperti menutup kain gorden sebelum memandikan pasien, menyebut nama pasien sebelum melakukan tindakan, menjaga kebersihan WC dan kemampuan perawat untuk sering datang mengontrol keadaan pasien yang masih dipersepsikan kurang oleh pasien dan perlu mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 91.5 % responden menyatakan akan kembali membeli layanan keperawatan di RS Honoris. Terdapat 2 dimensi mutu layanan keperawatan yang mempengaruhi minat beli ulang layanan keperawatan di rumah sakit yaitu: komunikasi dan respon perawat terhadap panggilan. Rata-rata minat beli ulang jasa pelayanan rawat inap di RS Honoris paling tinggi setelah melihat kemampuan

komunikasi perawat.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh rumah sakit sebagai salah satu alat untuk menyusun strategi perbaikan mutu pelayanan keperawatan khususnya pada instalasi rawat inap RS Honoris Tangerang.

*Relation between Patient Perceptions for Treatment Service to Enthusiasm Buy To Repeat Treatment Service in Installation at Hospital Honoris Tangerang Year 2003* Changes in the economic pressure, political situation, information current which rapidly grow, improvement awareness service user of health requirement service will and hospital of private sector with the ownership of foreign and also local goodness claim big change in health service.

Hospital as reference and center health service which complete enough expected able to compete in upgrading service which is passed to a service user hospital. Is in general confessed that quality go together professional or patient satisfaction, ill pawnbroker and management itself. Certifiable Health service requires to be supported by adequate human resource, rely on and have the competence. Ill human resource at home consisted of assorted related or relevant element in it which the playing a part in comprehensive service gift.

Ward as one of service having the character of revenue center provided by a hospital so that mount patient satisfaction which is taken care of the unit can be used as one of indicator on quality service. Evaluate patient in ward conducted in Honoris Hospital show that energy listen carefully and the nurse membership often become patient sigh source submitted or sent by patient to service in ward, oral goodness and also the article.

Concept of this research based by modification conception from Krowinski W.J. and Steiber S.R, 1996. This research represent research having the character of analytic quantitative with approach of cross sectional to 200 people of patient which is taken care of to get picture [of] about relation between perception of patient for service of treatment to enthusiasm buy to repeat service of treatment in ward installation at Honoris hospital.

Result of research show that from amount of responder 200 people 63.5 % among other things express to satisfy to service of treatment take care of to lodge Honoris Hospital although the several things there still like ability of nurse prepare environment work before working like closing cloth of Borden before bathing patient, mentioning name of patient before conducting action, keep cleaning of WC and ability of nurse to often come to control circumstance of patient which the perception still less by patient and require to get attention by management party.

Result of research show that 91.5 % responder express will return to buy treatment service in Honoris hospital. There are 2 dimension of quality of treatment service influencing enthusiasm buy to repeat ill treatment service at home that is: and response nurse communications to call. Enthusiasm mean buy to repeat service take care of to lodge [in] highest RS Honoris after seeing the nurse communications ability.

Result of this research expected can be used by hospital as one of appliance to compile repair strategy of

quality of treatment service especially at ward installation Honoris Hospital Tangerang.

Bibliografi 35 (1983 - 2002)</i>