

Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Fatmawati Jakarta

Badiah A. Molachele, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81849&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran pada khususnya, serta perkembangan masyarakat pada umumnya telah mempengaruhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan baik jenis maupun mutunya. Orang-orang datang ke dokter/RS saat ini tidak semata-mata ingin penyakitnya sembuh. Penyembuhan sekarang perlu disertai dengan kenyamanan, baik oleh tenaga medis, suasana maupun dalam proses penyembuhannya. Sehubungan dengan hal-hal tersebut, muncul rumahsakit-rumahsakit swasta yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Mereka tidak lagi sekedar sebagai lembaga sosial yang menolong orang sakit tapi lebih melayani orang sakit sebagai "konsumen" yang memiliki permintaan bermacam-macam.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran pelayanan yang ada di ruang rawat inap RS Fatmawati, juga mendapatkan gambaran tingkat kepuasannya dan mengetahui apakah pelayanan di ruang rawat inap mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasannya. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan cross sectional dari data primer yang didapat melalui kuesioner.

Teknik analisa adalah analisa deskriptif untuk mendapatkan gambaran pelayanan-pelayanan yang ada di ruang rawat inap dan analisa statistik untuk melihat ada tidaknya perbedaan penilaian oleh pengamat tentang keadaan objektif pelayanan yang ada di ruang rawat inap dengan persepsi pasien, dan untuk melihat apakah pelayanan di ruang rawat inap berhubungan dengan tingkat kepuasannya.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan di ruang rawat inap pada umumnya adalah baik dan pasien merasa puas atas pelayanan tersebut. Penilaian oleh pengamat terhadap pelayanan dokter, perawat, fasilitas, berbeda dengan penilaian oleh pasien. Sedangkan untuk penyediaan lingkungan ruang rawat dan pelayanan makanan/menu, keduanya menilai sama. Pelayanan-pelayanan di ruang rawat inap mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan-pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil yang didapat, maka saran-saran yang dikemukakan adalah mengadakan penilaian mutu pelayanan dengan melihat pada aspek kepuasan pasien secara berkesinambungan, pelayanan makanan/menu perlu untuk ditingkatkan, demikian juga keadaan lingkungan ruang rawat perlu perbaikan untuk dapat memberikan kepuasan pada pasien.