

## Analisis kepuasan pasien rawat inap rumah sakit omni medical center (rsomc) jakarta

Muhammad Fajri Noyabriyansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=95022&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rumah Sakit dalam menjalankan tugasnya yang mulia, selain berfungsi sebagai pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat juga harus mengingat fungsi bisnisnya yaitu menghasilkan profit. Dalam meraih profit tersebut, Rumah sakit menghadapi berbagai tantangan, diantaranya persaingan dengan Rumah Sakit lain.

Rumah Sakit Omni Medical Center yang terletak di Jalan Pulomas Jakarta Timur juga tidak terlepas dalam menghadapi persaingan tersebut. Agar memenangkan persaingan di antara Rumah Sakit lain, RSOMC harus menyediakan pelayanan yang prima dan berkualitas. Untuk itu Rumah Sakit harus dikelola secara profesional, agar dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien dan keluarganya serta memberikan kepuasan kepada pengguna jasa pelayanan Rumah Sakit. Dalam penelitian ini ingin diketahui variabel apa saja yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap. Adapun variabel tersebut adalah: karakteristik pasien yang mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan serta variabel lainnya yaitu kelas perawatan, cara pembayaran, dan lama hari rawat. Desain penelitian ini adalah Case Study merupakan gabungan antara kuantitatif dan kualitatif. Dimana kuantitatif menggunakan survei cross sectional dan kualitatif dengan wawancara. Analisa kuantitatif Univariat dan Bivariat dibantu dengan program komputer SPSS 10.

Dari hasil perhitungan statistik dan pengujian hipotesis dengan Uji Chi Square ternyata hanya ada satu variabel yang terbukti berhubungan yaitu cara pembayaran berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap, sedangkan variabel lainnya tidak terbukti mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap. Sedangkan hasil kualitatif yang menarik bahwa penyebab ketidakpuasan pasien dalam beberapa hal hampir sama, jika dibandingkan dengan laporan kuesioner rawat inap mengenai keluhan pasien yang pernah terjadi beberapa waktu yang lalu di RSOMC.

<hr>

A hospital, in conducting its noble tasks, beside functioning as giving services to the society, must also be remembering its business function which is to gain profit. A hospital faces many kinds of challenges which among them is the competition with other hospital.

Omni Medical Center Hospital, at Pulomas, East Jakarta, is also not free facing these challenges. In order to win the competition, Omni Medical Center has to give unchangingly good quality services. For this reason, it has to be professionally organized, so it is able to give services that can meet the patient as well as their family's needs, and to give satisfaction to the recipients of the hospital services.

In this analysis, it is hoped that anything related to the satisfaction of the hospitalized patients is known,

meanwhile the variables are about the patient's characteristic, which consist of age, sex, education and job, while other variables are about the room class, the terms of payment, and the length of stay. The research design is the Case Study with combination of qualitative and quantitative analysis. The quantitative analysis is using the survey with cross sectional approach while the qualitative analysis is using the interview. The Univariate and Bivariate quantitative are helped by the SPSS 10 computer program.

For the result of statistical calculation by Chi Square test, it turn out that only one variable, which is term of payment, that is related with the satisfaction of inpatient services, meanwhile other variables does not prove to be having related with the satisfaction of inpatient services - meanwhile from result of the qualitative analysis, it is known that the patients dissatisfaction in many things are almost the same compared with the inpatient questionnaire result about patients complaints whichever happened sometimes ago at Omni Medical Center Hospital.