

## Kepuasan pasien terhadap proses pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo-Jakarta Timur : studi banding pasien Askes dan Non Askes

Napitupulu, Rosma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80155&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sejalan dengan membaiknya tingkat pendidikan, meningkatnya keadaan sosial ekonomi dan semakin mudahnya informasi didapat mengakibatkan sistem nilai dari masyarakat berubah. Masyarakat menuntut pelayanan umum yang lebih baik dan bermutu, termasuk pelayanan kesehatan. Perubahan perilaku masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang tidak saja menginginkan kesembuhan secara klinis tetapi juga menginginkan kenyamanan selama dalam perawatan. Masyarakat lebih mengetahui akan pelayanan dan pemeliharaan kesehatan yang diterimanya. Masyarakat lebih terbuka dalam menyampaikan keluhan tentang pelayanan kesehatan yang diterimanya tidak terkecuali pasien Askes.

Dewasa ini peranan rumah sakit selalu diukur dari keberhasilannya dalam memberikan pelayanan kesehatan secara baik sehingga mempercepat penyembuhan orang sakit dan memberikan kepuasan bagi pasien maupun keluarganya. Dalam hal meningkatkan sumberdaya manusianya, RSUD Pasar Rebo telah melaksanakan Gugus Kendali Mutu (GKM). Kegiatan GKM ini bertujuan untuk memecahkan masalah yang ada dalam kegiatan sehari-hari dalam memberikan pelayanan pada pasien yang tujuan akhirnya adalah menghasilkan pelayanan yang lebih baik, bermutu dan memuaskan pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien Askes dan non Askes terhadap proses pelayanan yang diterimanya di ruang rawat inap rumah sakit Pasar Rebo dan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan pasien Askes dan Non Askes terhadap proses pelayanan rawat inap tersebut.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan cross sectional dari data primer yang didapat melalui kwesioner.

Teknik analisa data adalah analisa deskriptif untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien askes dan Non Askes terhadap proses pelayanan, dan analisa statistik untuk melihat ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasah pasien Askes dan Non Askes terhadap proses pelayanan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan umumnya tingkat kepuasan pasien Askes sedikit lebih tinggi dari pada pasien Non Askes, kecuali di Bagian Kebidaiian pasien Non Askes sedikit lebih puas. Penilaian oleh pasien Askes dan Non Askes tidak berbeda dan tidak terbukti secara statistik. ( $p > 0.05$ ) Penilaian paling tidak puas terdapat pada waktu menunggu dibagian penerimaan, kehadiran dokter di ruangan, kesungguhan perawat dalam memberikan pelayanan, tidak tersedianya sarana bel untuk memanggil perawat, kurangnya pispot dan karet pemanas di ruangan, kenyamanan di ruangan pasien, kurang ramahnya petugas pelayanan makanan dan menu, makanan yang disajikan dan waktu menunggu dibagian administrasi dan keuangan, sulitnya

menjumpai petugas pengendali Askes, dan pengambilan resep Askes di luar rumah sakit.

Berdasarkan hasil yang didapat, maka saran-saran ditujukan bagi RSUD Pasar Rebo dan P.T. Askes. Saran yang dikemukakan adalah mengadakan perbaikan terhadap hal-hal yang menyebabkan paling tidak puas pada pasien.

.....With the improvement in the level of education and socio-economic environment, as well as in the access to information, the system value in society has also been changed. People demand better and higher quality in public services including in health care. Public attitude to health care has changed: They demand not only recovery from illness, but also are comfort during treatment period. People are more aware of health services and health care. This People, with include patient's of Askes holder, in expressing their dissatisfaction at health services that they receive.

To day the success of a hospital is measure by its ability to provide good health services that will expedite the treatment process and give satisfaction to both patient's and families.

In improving the human resources development, the RSUD Pasar Rebo, has been implementing a program which is called "Gugus Kendali Mutu (GKM), a quality control taskforce. The aim of the GKM program activities is to solve daily health treatment problems encountered in "patient's needs satisfying", with better services and higher quality in health care.

The objectives of the study are to identify the degree of patient's satisfaction of both Askes and Non-Askes holders in receiving of health services while being hospitalized at the RSUD Pasar Rebo and to find out if a difference in the degree of "patient's satisfaction of Askes and Non-Askes holders towards the hospitalization process if evident.

A survey was conducted using a descriptive method and cross sectional approach and the primary data were collected by distributing questionnaires.

The data were analyzed by descriptive analytical technique in order to obtain the degree of patient's satisfaction on health services and by statistical analysis to identify if a difference in degree of "patient's satisfaction" of Askes and Non Askes holders if evident.

The findings reveal that generally degree of satisfaction of patient's who are Askes holders are somewhat higher than of patients who are Non-Askes holders, except patient's of Maternal Unit. Statistically, degree of the data show the patient's satisfaction is not evident ( $p > 0.05$ ). The findings also show that the most dissatisfaction in receiving health services are found while waiting for admittance in the reception room; doctor is not present in the room; nurses do not pay fool attention in facilitating health services; no alarms to call nurses; urinal appliances and heater rubber are limited; the room is not comfortable; no variations in meals; the meal providers are not hospitable; the administrative and finance staff are not cooperative; difficult to meet with Askes Certifying Officer for approval; prescribed medicines should be bought from out side.

Based on findings, to the RSUD Pasar Rebo and Askes are encourage to improve all related aspects which attributed to patients? dissatisfaction.