

Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD. Dr.M.Yunus Bengkulu th.2002

Fitridin, Adi

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=10445&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien yang rendah menggambarkan ketidak-sesuaian persepsi antara pasien dan penyedia layanan. Keadaan ini dapat mendatangkan image yang kurang baik terhadap suatu pelayanan kesehatan, khususnya milik pemerintah yang selama ini sering dianggap berkualitas rendah. Penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD DR. M YUNUS Bengkulu sesuai dengan karakteristik pasien terhadap pelayanan rawat inap. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan terhadap 100 responden dari berbagai tingkatan kelas dan ruang perawatan melalui pengisian kuesioner secara self administered. Jenis penelitian adalah cross sectional. Menggunakan data primer dengan analisa univariat, bivariat, multivariat dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan tentang pelayanan yang diterima pasien di ruang rawat inap yang tergambar dalam importance performance analysis. Hasil penelitian menunjukkan proporsi pasien yang puas terhadap pelayanan rawat inap sebesar 49% dan yang tidak puas 51%. Dari aspek pelayanan rawat inap, proporsi pasien yang puas terhadap pelayanan dokter 67%, pelayanan perawat 66%, pelayanan makanan/menu 35%, fasilitas sarana medik dan obat-obatan 17% dan lingkungan perawatan 41%. Karakteristik pasien yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan pelayanan adalah pekerjaan dan kelas perawatan. $p = 0,041$, $p = 0,034$ sedangkan yang mempunyai hubungan yang dominan adalah kelas perawatan dengan $OR = 1,756$. Rata-rata harapan pasien adalah 3,6 dari rata-rata kenyataan yang diterima pasien adalah 2,9 dengan rata-rata tingkat kesesuaian 2%. Tidak ditemukan faktor-faktor yang menyebabkan inefisiensi (kuadran D) pada pelayanan di ruang rawat inap RSUD DR M YUNUS Bengkulu. Dua faktor yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan keberadaannya yaitu aspek pelayanan dokter dan pelayanan perawat (kuadran B) sebagai kekuatan yang dimiliki rumah sakit. Hasil diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUD DR. M YUNUS Bengkulu masih rendah.

Patient satisfaction is one of indicators to measure the quality of service in hospital. The low of patient satisfaction describes the inappropriateness perception between patient and service provider. This condition can invite bad image to a place where provide health service, especially to State Owned Enterprises, where presently considered having low quality. The objective of this study is obtain the description on Patient satisfaction level factor-factor in influence at inpatient ward of Dr. M. Yunus Bengkulu general hospital, based on characteristic and class of inpatient service. The measurement of satisfaction level was conducted to 100 subjects or variety classes and wards through self-administered questionnaire. The result of study showed that proportion of patient that satisfied to inpatient ward service was 49% and unsatisfied was 51%. When it seen from inpatient service aspect, proportion of patient that satisfied to doctor service was 67%, nursing service 66%, menu service 35%, care facility 17% and care environment 41%. Characteristic of patient that having significant relationship at classroom and occupation ($p = 0,041$) and ($p = 0,034$) influence that dominant with patient satisfaction level was classroom. The

average of patient wish was 3, 6 and average fact that accepted by patient was 2,9 with the appropriateness level were 82%. It has no found yet the factors that become main priority (quadrant D), which become weakness in patient service at Dr. M. Yunus Bengkulu General Hospital. There also nine factors that should be maintained and improved its availability (quadran B) as power that owned by hospital. The above result shows tahat patient satisfaction level to inpatient service at Dr. M. Yunus Bengkulu General Hospital as still tower.</p>