

## **Kepuasan pasien terhadap proses pelayanan rawat inap di RSUD Pasar Rebo - Jakarta Timur (Studi bidang pasien Askes dan non Askes)**

Napitupulu, Rosma

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=11391&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 kuesioner. 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.