

## Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan dan fasilitas keperawatan di rumah sakit umum Kabupaten Belitung th.2002

Surka, I Wayan

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=12475&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Persaingan dalam perumaha-sakitan dewasa ini, menuntut rumah sakit untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. Salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dan fasilitas keperawatan, melihat bagaimana hubungan antara kepuasan pasien dengan karakteristik pasien, variabel yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien terhadap pelayanan dan fasilitas keperawatan serta mengetahui area pelayanan dan fasilitas keperawatan yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Belitung. Data primer diperoleh dari pengisian kuesioner oleh pasien. Penilaian kepuasan pasien merupakan salah satu cara untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan pelayanan yang diberikan rumah sakit dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan / keperawatan di rumah sakit. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis univariat untuk melihat gambaran deskriptif analisis bivariat untuk melihat bagaimana hubungan antara karakteristik pasien dan kepuasan pasien serta analisis multivariat untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien terhadap pelayanan dan fasilitas keperawatan. Secara keseluruhan hasil penelitian menunjukkan, bahwa sebagian besar responden pasien tidak puas dengan pelayanan dan fasilitas keperawatan yang diberikan rumah sakit, sehingga perlu adanya upaya perbaikan. Dengan upaya ini diharapkan mutu pelayanan dan fasilitas keperawatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Belitung akan meningkat dan memuaskan pasien (pelanggan) rumah sakit.

Patient Satisfaction of the Nursing Care and Facility in the Inpatient Ward at the District Hospital of Belitung Year 2001

Nowadays, the competition among hospitals made them to increase the service quality. One of indicators to measure the quality of nursing care is the patient satisfaction. This study intends to find the description of patient satisfaction level of nursing care and facility to know the association between patient satisfaction and characteristic of patient, the variables that most related to the patient satisfaction on nursing care and facility, and the aspects of nursing care and facility in which needs to be increased its quality. This study was conducted in the inpatient ward at the District Hospital of Belitung. Primary data was gained from filling in questionnaire done by the patient. The assessment of patient satisfaction is one of the methods to know the weakness or lack of hospital service in term of improving the quality in health/nursing care in the hospital. Statistical analysis that used was univariate analysis to find the general description of variables; meanwhile bivariate analysis was to find the association between patient characteristics and patient satisfaction, and multivariate analysis was used to find which variables that most associated with the patient satisfaction of nursing care and facility. In general, this study revealed that most of respondents were not satisfied with the nursing care and facility in the hospital, so that quality improvement is required with such attempts. And hopefully the patient satisfaction will increase as well as will satisfy the hospital's patient (customer).