

## **Analisis Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2023**

S, Annisa Putri

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=137934&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

Tesis ini membahas kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi yang diukur melalui 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan, terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi tahun 2023. Penelitian ini adalah penelitian dengan metode campuran (mix methode) dengan melakukan pengambilan data kuantitatif terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan data kualitatif kepada stakeholder melalui Focus Group Discussion (FGD). Berdasarkan analisis deskriptif statistik diketahui bahwa 36 item sudah mendapatkan nilai kesesuaian diatas 90%, artinya pasien sudah puas dengan dimensi mutu pelayanan rawat inap secara keseluruhan. Ada hubungan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan tangibles (p-value 0.002), assurance (p-value 0.040) dan empathy (p-value 0.014) dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Dari hasil analisis diagram kartesius didapatkan 5 item pada kuadran I yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan, 13 item pada kuadran II, 8 item pada Kuadran III dan 12 item pada kuadran IV. Hasil studi kualitatif menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit juga telah melakukan inovasi dan improvement secara berkelanjutan dalam pemberian layanan kesehatan kepada pasien. Untuk meningkatkan kualitas layanan, rumah sakit dapat terus melakukan impelentasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada penjenjangan prioritas secara simultan sehingga dapat disusun upaya mempertahankan prestasi dimensi yang sudah baik dan meninjau efektivitas upaya-upaya perbaikan yang dilakukan dapat memenuhi harapan pasien.

This thesis explores patient satisfaction based on the quality of inpatient services at H. Abdul Manap General Hospital Jambi City. The study measures patient satisfaction using the five dimensions of healthcare service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research aims to assess and analyze patient satisfaction based on the quality of inpatient services at H. Abdul Manap General Hospital, Jambi City in 2023. The study employs a mixed-methods approach, collecting quantitative data followed by qualitative data through Focus Group Discussions (FGD). Descriptive statistical analysis reveals that 36 items have achieved a satisfaction score above 90%, indicating overall patient satisfaction with the dimensions of inpatient service quality. The study further establishes a significant relationship between the tangibles (p-value 0.002), assurance (p-value 0.040), and empathy (p-value 0.014) dimensions of healthcare service quality and patient satisfaction with inpatient services at H. Abdul Manap General Hospital Jambi City. Cartesian diagram analysis identifies 5 items in quadrant I that require priority improvement, 13 items in quadrant II, 8 items in quadrant III, and 12 items in quadrant IV. The qualitative study findings indicate that the hospital management has implemented continuous innovation and improvement in providing healthcare services to patients. To enhance service quality, the hospital can continue implementing integrated quality management focusing on simultaneous prioritization. This approach will facilitate the development of strategies to maintain the performance of

well-rated dimensions and review the effectiveness of improvement efforts to meet patient expectations.