

Faktor penentu kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Putera Bahagia Cirebon tahun 2006 = Inpatient satisfaction dominant factor at Putera Bahagia Hospihal Cirebon 2006

Edwin Nurwinata, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339760&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah Sakit Putera Bahagia merupakan Rumah Sakit yang pada awalnya adalah Rumah Sakit Bersalin yang kemudian berubah menjadi Rumah Sakit. Umum sejak tahun 2006. Sejak menjadi rumah sakit umum terjadi kenaikan BOR (Bed Occupancy Rate) yang terus meningkat, dimana komposisi pasien terbanyak di kelas III dan VIP, dan dilihat dari jarak dari tempat tinggal pasien ke rumah sakit, sebagian besar justru pasien berasal dari jarak yang jauh dari rumah sakit. Untuk itu ingin diketahui faktor penentu yang menyebabkan kepuasan pasien rawat inap RS Putera Bahagia. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator untuk mengukur tingkat pelayanan rumah sakit dan dengan melihat tingkat kepuasan tersebut dapat menjadikan feedback bagi manajemen rumah sakit. Kualitas pelayanan mempunyai lima faktor, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Faktor-faktor tersebut berpengaruh pada kepuasan pasien rawat inap selain itu dengan adanya kepuasan pasien rawat inap juga akan menghasilkan pasien yang loyal terhadap rumah sakit, sehingga tingkat Minat Pemanfaatan Kembali tinggi.

Penelitian ini merupakan survey pasien dengan menggunakan penelitian cross sectional yang dilakukan sejak bulan November 2006 dengan jumlah responden sebanyak 96 orang pasien. Analisa data secara kuantitatif menggunakan analisis univariat, bivariat korelasi Pearson dan Regresi Linier Ganda.

Hasil penelitian menunjukkan pasien rawat inap mempunyai persepsi cukup puas sampai puas terhadap pelayanan rumah sakit Putera Bahagia. Pelayanan Perawatan mempunyai hubungan yang paling kuat dengan kepuasan ($r=0,854$ $p=0,000$). Pada analisa Regresi Linier Ganda menunjukkan nilai koefisien determinasi (r^2) 0,482 yang berarti 48,2% variasi tingkat kepuasan dapat dijelaskan oleh seluruh variabel pelayanan sedangkan sisanya oleh faktor lain. Pelayanan ruang perawatan merupakan variabel yang dalam menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Untuk meningkatkan kepuasan disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang terutama adalah Pelayanan Ruang Perawatan, khususnya layanan makanan. Sedangkan Pelayanan Laboratorium, Radiology dan Apotek disarankan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi sehingga komunikasi dengan pasien dalam memberikan informasi kepada dapat lebih baik lagi.

Background : Putera Bahagia Hospital based on women hospital, since 2006 increase its status to the general hospital. Since Putera Bahagia become a general hospital, BOR (Bed Occupancy Rate) increase and Most patients are in 3rd class and VIP. Most patient lived far from Hospital (more than 5 Km). Therefore, the hospital have to know dominant factor for the inpatient satisfaction. Patient satisfaction is one of the indicators for measuring hospital services and giving feedback to the management, because of a good service quality will give satisfaction. The service quality had five factors, including tangible (physical appearance), reliability, responsiveness, assurance and empathy factors. The factors resulted in an effect on the inpatient satisfaction while this satisfaction produced an influence on the patient loyalty.

This was a research-survey performed cross-sectionally, beginning from November 2006, with total of 96 ward patients as respondents. Research methodology is quantitative analysis with univariate analysis,

bivariate (Pearson Correlation) and Multiple Linear Regressions.

Result : Patient has fair to satisfaction to service quality at the all service sections. Inward service has strongest relation with satisfaction ($r=0,854$ $p=0,000$) Linear regression analysis showed that perceptions of all sector can explain 48,2% of patient satisfaction variation ($r^2=0,482$)m inward service quality perception is dominant factor related to patient satisfaction.

Improving patient satisfaction is to be suggested to increased its quality service. The most important is improving inward quality service especially food service. For Laboratory, radiology, pharmacy service is to improve all staff communication ability.</i>