

# Tingkat kepuasan pasien dihubungkan dengan pelaksanaan asuhan keperawatan dan penyediaan fasilitas pelayanan di Ruang Rawat Inap RS, Immanuel Bandung tahun 2001 = The patients satisfaction deals with hospitalization and service facility at Bandung Immanuel Hospital in 2001

Felix Kasim, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71562&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pada era globalisasi saat ini, maka pelayanan Rumah Sakit dituntut untuk ditingkatkan mutu pelayanannya. Dimana salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan di bidang kesehatan yang diberikan adalah kepuasan pasien sebagai pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RS Immanuel Bandung terhadap pelaksanaan asuhan keperawatan dan penyediaan fasilitas pelayanan di ruang rawat inap, serta untuk meneliti ada tidaknya hubungan antara asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien dan penyediaan fasilitas dengan kepuasan pasien, juga untuk mengetahui variabel bebas manakah yang paling berhubungan atau mempengaruhi kepuasan pasien.

Variabel penelitian terdiri dari tahapan asuhan keperawatan, meliputi tahap pengkajian, diagnosa, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, serta penyediaan fasilitas medis, non medis, obat-obatan dan fasilitas makanan dan minuman. Penelitian ini, bersifat survei dengan rancangan penelitian cross sectional. Data primer didapat melalui pengisian kuesioner oleh pasien. Analisis statistik yang dipakai adalah analisis univariat untuk melihat gambaran deskriptif, analisis bivariat chi-square, untuk melihat ada tidaknya hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan asuhan keperawatan dan penyediaan fasilitas pelayanan, analisis multivariat regresi logistik, untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien rawat inap RS Immanuel periode September-November tahun 2001 merasa puas, akan tetapi variabel pengkajian keperawatan, masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan pelaksanaannya.

Variabel pelaksanaan diagnosa keperawatan, penyediaan fasilitas fisik RR inap dan penyediaan fasilitas medis, non medis dan obat-obatan adalah variabel yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Variabel diagnosa keperawatan adalah variabel yang paling berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien.

Masih adanya kendala kemampuan komunikatif edukatif teurapeutik pelayanan yang bersifat holistik, meliputi aspek bio psiko spiritual, serta adanya kendala ewuh pakeuweuh, berpengaruh terhadap pelaksanaan dilapangan oleh perawat.

Berdasarkan penelitian ini, disarankan peningkatan kemampuan manajemen data lapangan, pendidikan dan latihan, komunikasi interpersonal dan komunikasi terapeutik, pengayaan SDM dilingkungan RS Immanuel, agar tercapai kesinambungan peningkatan kepuasan pasien.

<hr>

The Patients Satisfaction Deals with Hospitalization and Service Facility at Bandung Immanuel Hospital In 2001  
In this globalization the hospitals are demanded to increase their service qualities of health care. The patients' satisfaction is one of the indicator to measure the quality of health service.

This research aimed to gain the level of patient satisfaction at Immanuel Hospital Bandung to hospitalization and the provided of rooms, also included the relation between the hospitalization with patients satisfaction, and facility provided with patients satisfaction, also to know free variable that directly related or impact the patients satisfaction.

The research variable consist of hospitalization steps which method observation, diagnosis, planning, execution and evaluation, also with physical facility provided, medical facility, non medic, drugs and food and drink facility.

This research is like a survey, with cross sectional research planning. Primary data was gained through questionnaire filling by patients. This research is used univariate analysis to know the description, chi square bivariate analysis to know the relationship between the patient with hospitalization and service facility provided, regression logistic analysis to know which variable is the most influential to patient satisfaction.

This research provided that all the hospitalized patients at Immanuel Hospital Bandung from September - November 2001, felt satisfied, but the hospitalization variable is still needed to be improved and increased.

The diagnosis of hospitalization variable, physical facility provided of the rooms and medical facility, provided non medic and drugs were the most related variable that significant patient satisfaction was the diagnosis of hospitalization variable.

The problem that influence with the execution by nurses were the ability of therapeutic educative communicative, holistic service, which method biophysical spiritual aspect, and also ewuh pakeuhweuh.

Based on this research is advised to increase field to management, interpersonal communication and therapeutic communication, human resources, provided at Immanuel Hospital, to gain the increase continuity of patient satisfaction.