

## Analisis kepuasan pasien layanan rawat inap rumah sakit pusat Pertamina pada Bulan Januari sampai dengan Juni 2002

Soenarti D. Waspada, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72954&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Data hasil kuesioner pasien layanan pasien RSPP diolah dengan mempergunakan metode statistik sederhana dan kemudian dievaluasi sehingga dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pasien layanan rawat inap di RSPP pada bulan Januari sampai dengan Juni 2002. Kepuasan pasien layanan rawat inap diukur berdasarkan dimensi 'Bagian Penerimaan Pasien Rawat Inap', 'Dokter', 'Perawat', 'Makanan', 'Kenyamanan Kamar' dan 'Kebersihan'.

Pengolahan data sekunder hasil kuesioner layanan rawat inap yang dimiliki oleh TQM RSPP dengan cara melakukan penghitungan skoring terhadap jawaban 'baik', 'cukup' dan 'kurang' yang dipilih oleh responden. Kemudian dihitung perolehan jumlah skoring tersebut dan dihitung rata-ratanya serta simpangan bakunya. Hal tersebut dilakukan untuk setiap kelompok perawatan, setiap variabel serta dimensi layanan rawat inap pada setiap bulannya. Kemudian hasil tersebut dipetakan dalam grafik sehingga dapat dilihat gambaran kepuasan pasien layanan rawat inap selama kurun waktu tersebut. Sedangkan untuk mengetahui nilai kepuasan pasien dalam ukuran persentase, nilai skoring tersebut dipetakan dalam skala ukuran 100.

Kepuasan pasien layanan rawat inap terhadap dimensi layanan rawat inap secara keseluruhan tidak memberikan pola pergerakan dalam grafik yang sama atau seragam sehingga dapat diprediksi untuk waktu selanjutnya. Responder menyatakan kepuasan terhadap pelayanan 'Dokter' sebesar 85 %, terhadap pelayanan 'Perawat' sebesar 84 %, terhadap 'Bagian Penerimaan Pasien rawat Inap' sebesar 81 %, terhadap 'Kenyamanan Kamar' sebesar 80 %, terhadap 'Kebersihan' sebesar 77 % dan terakhir terhadap 'Makanan' sebesar 71 %.

Daftar Pustaka : 23 kepustakaan ( 1980 - 2002 )

<hr>To evaluate inpatient satisfaction during the first half of 2002 at RSPP by using a simple statistic method. Questionnaires inpatient satisfaction was built up to measure inpatient satisfaction by various dimensions of cares: Admission, Physicians, Nurses, Food, Comfort and Cleanness.

Patients' answer based upon the answers 'good', 'Fair' or 'poor' were scored for the six dimensions combined to get a mean score for each various type of care (Pediatric, Stroke, Surgery, General and Internal Medicine). Scores were then compared for each month during that period.

Inpatient satisfaction by each dimension has not give a uniform pattern of graphs but a fluctuate one, and is not able to give a prediction for the near future. Inpatient satisfaction was reported 85 % for doctors, 84 % for nurses, 81 % for admission, 80 % for comfort, 77 % for deadness and 71% for food.

References: 23 bibliographies (1980 - 2002)