

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah (RSUD) Lubuk Linggau tahun 2001 = The factors related to in-patient satisfaction at District General Hospital Lubuk Linggau in 2001

Ferry Yusrizal, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73101&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas layanan. Kepuasan pasien yang rendah menggambarkan kualitas layanan yang belum standar dan perlu banyak perbaikan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap citra rumah sakit. Kepuasan pasien ini dipengaruhi banyak faktor, diantaranya karakteristik pasien.

Studi ini untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan pasien dan faktor-faktor yang berhubungan dengan karakteristik pasien. Penelitian dilakukan di RSUD Lubuk Linggau Kabupaten Musi Rawas, Sumatera Selatan dari tanggal 1 Juni - 15 Juli 2001. Jenis penelitian yang digunakan adalah "cross sectional study" pada 120 pasien rawat inap. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat, dan multivariat, distribusi frekuensi, "chi square" dan regresi logistik. Hasil yang didapat menunjukkan tingkat kepuasan pasien sekitar 44,2%. Ketidakpuasan pasien ini berhubungan dengan layanan makanan, lingkungan rawat inap, bagian penerimaan pasien, biaya perawatan, dan layanan di loket penerimaan.

Dari uji bivariat dan regresi logistik didapatkan faktor yang berkorelasi dan faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah variabel pendidikan dan pola bayar. Dari penelitian ini disarankan agar manajer rumah sakit lebih meningkatkan dan memperhatikan layanan kepada masyarakat, terutama layanan makanan, lingkungan rawat inap, biaya perawatan, dan layanan di loket pembayaran. Kepada petugas rumah sakit untuk lebih memperhatikan mereka yang berpendidikan tinggi dan yang dirawat dengan tanggungan (Askes / perusahaan tempat pasien bekerja) sehingga tingkat kepuasan mereka dapat ditingkatkan melalui layanan yang lebih baik.

*Patience satisfaction is one of the indicators to measure the quality of services. A low patient satisfaction reflects the under-standard of quality services which affects the poor image of the hospital.*

*Patience satisfaction is influenced by many factors; one of them is the patient characteristic.*

*This study is cross sectional approach that objectives to get the information about patient satisfaction and factors that associate with the patient satisfaction. The study was performed of 120 in-patients of District General Hospital Lubuk Linggau and started from June 1 to July 15th , 2001. Data were analyzed by univariate, bivariate, and multi-variate: frequency distribution, chi-square test and logistic regression.*

*The result showed only 44,2% of in-patient was satisfied to health services of Lubuk Linggau District General Hospital which was related to food-menu services, in-patient surrounding, admission services and tariffs. It is also proved that education and pattern of payments were a significant correlation. The result of logistic regression also stated that these two factors are related to patient satisfaction. It is recommended to the top manager, staffs and medical-nursing officers to be more courtesy to patient, to improve their skills and knowledge and also to complete the hospital resources. Also, it is a good step and strategy giving a great concern to highly educated patient and health-insurance patient.*