

## Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit umum daerah Koja Jakarta periode 1 juni sampai dengan 30 juni 2003

Caroline Kawinda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73337&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Mutu pelayanan sebuah rumah sakit merupakan produk akhir dari suatu integrasi dan ketergantungan yang paling terkait antara berbagai komponen atau aspek sebagai sebuah sistem.

Salah satu cara untuk dapat selalu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit adalah dengan cara melakukan penilaian kepuasan pasien secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kekurangan rumah sakit, sehingga pihak manajemen dapat segera mengeluarkan kebijakan untuk melakukan perbaikan.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit khususnya unit rawat inap. Faktor-faktor yang diteliti meliputi pelayanan dibagian admisi atau penerimaan pasien, pelayanan perawat, pelayanan dokter, fasilitas penunjang medis, lingkungan fisik rawat inap dan pelayanan di bagian administrasi/keuangan.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan disain penelitian cross-sectional dengan jumlah sampel sebanyak 115 responden yang diambil dengan metode Probability; Proportional to Size (PPS).

Analisis univariat berupa analisis proporsi, sedangkan analisis bivariat menggunakan chi-square untuk melihat hubungan antara 6 variabel independen dengan variabel dependennya yaitu kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada pasien yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di unit rawat inap yaitu sebesar 32,2%, sedangkan sisanya sebesar 67,8% menyatakan puas. Untuk uji bivariat terlihat bahwa dari 6 variabel yang dilakukan uji hubungan hanya 4 variabel independen yang secara signifikan berhubungan dengan variabel dependen, ke empat variabel tersebut adalah pelayanan dibagian informasi, pelayanan dokter, lingkungan fisik rawat inap dan pelayanan di bagian administrasi atau keuangan. Sedangkan untuk 2 variabel independen lainnya yaitu fasilitas penunjang medik dan pelayanan perawat tidak terdapat hubungan yang signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut terdapat beberapa hal yang dapat disarankan antara lain meningkatkan koordinasi antar unit pelayanan, penambahan fasilitas serta melakukan upaya-upaya peningkatan terhadap semua kelas perawatan.

*Patient Satisfaction to the In - Patient Service at Koja Jakarta Hospital, Within Period of June 1 until June 30, 2003* As a system, hospital quality is a final product from an integrated element which has interdependency in it.

One of the ways to always keep and improve a hospital quality is to conduct an assessment periodically, so

that the management can make new policy to fix the problem regarding to hospital service quality.

The main object of this study is to assess patient satisfaction for hospital services especially in patient service. Independent variable in this study contains six variables, which are the services in the admission, nurse, doctor, medical and support facilities, physical environment and administration.

This study uses a primary data with cross sectional design. Sample size contain 115 respondent which taken with Probability Proportional to Size (PPS) method. The analysis including proportion analysis and chi-square analysis to see correlation between 6 dependent and independent variable.

We can see in the result of this study that 32,2 % patient unsatisfied with the services and the rest 67,8 % satisfied. For the chi-square test we find that from six variables tested only four variables significantly correlated with dependent variables, which are services in the admission, doctor, physical environment and administration. In the mean time there is no significant correlation between nurse and medical support with the patient satisfaction.

Based on the result of this study, there is several recommendations: improving coordination in every units, adding the facilities and also make an action to improve the service quality in every class.</i>