

## Hubungan karakteristik pasien dan pelayanan dengan kepuasan di instalasi farmasi, laboratorium dan radiologi Rumah Sakit PMI Bogor

Euis Widaningsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81481&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b>

Bertambahnya kuantitas rumah sakit di Indonesia seiring dengan kebijaksanaan Pemerintah dalam memberikan kemudahan ijin bagi pendirian rumah sakit baru, disertai berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu, berdampak pada persaingan di bidang perumahan-sakitan yang tidak dapat dielakkan dalam era globalisasi saat ini.

Guna mengantisipasi keadaan ini, rumah sakit hendaknya memiliki keunggulan kompetitif yang dapat diandalkan dalam menarik kepercayaan masyarakat, sehingga kelangsungan operasional rumah sakit dapat dipertahankan.

Kepuasan pasien sebagai suatu indikator dalam menilai mutu pelayanan kesehatan dapat digunakan sebagai umpan balik dalam penyelenggaraan rumah sakit, baik pelayanan medis maupun penunjang medis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dan pelayanan dengan kepuasan di instalasi farmasi, laboratorium dan radiologi rumah sakit PMI Bogor. Merupakan penelitian deskriptif dan analitik kuantitatif yang dilakukan terhadap penilaian responden yang terdiri dari pasien rawat jalan atau keluarganya yang datang ke instalasi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien masih rendah, tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi dan laboratorium adalah 66,67 %, dan di instalasi radiologi sebesar 56,67 %.

Terdapat beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan. Diketahui tingkat pendidikan dan pendapatan pasien serta pelayanan penerima resep, petugas kasir, penyerahan obat dan keadaan ruang tunggu dan Apotik menunjukkan hubungan yang bermakna terhadap kepuasan pasien/keluarga di instalasi farmasi.

Pendidikan serta aspek pelayanan seperti pelayanan petugas kasir, pelayanan petugas pengambilan darah dan keadaan ruang pengambilan darah menunjukkan hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien/keluarga di instalasi radiologi.

Perbedaan umur dan pendidikan serta penilaian terhadap petugas penerimaan lembar pemeriksaan dan keadaan ruang rontgent mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien/keluarga di instalasi radiologi.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan di instalasi-instalasi ini disarankan untuk memperhatikan kelompok

pasien yang tidak puas, mengatur jadwal pemeriksaan di poliklinik, melakukan penataan sumber daya manusia yang ada dan memperbaiki kondisi lingkungan fisik.

---

**ABSTRACT**

In line with increasing in number of hospital, increasining in public demand to the quality of health service and science and technology development, hospital enter into era of competition. Consequently, to anticipate the situation hospital must posses special quality to acquire the people trust.

Patient satisfaction is an indicator to asses the quality of health service and it is useful to appreciate the promotion of quality health

This research was aimed to know the characteristic of patient and service that was connection with satisfaction in the pharmacy. laboratory and radiology installation. The types of this research were descriptiive and quantitative analytic through the interviews against patients or their families during the researching period.

This research concluded that patient satisfaction was Blightly below. (66,67 % in pharmacy and laboratory installation and 56,67 % in radiology installation).

There were several factors related to satisfaction. In pharmacy installation the factors were stage of education, income and service's aspect such as receiver receipt's service, cashier's service, dispencer's service and condition of waiting and pharmacy room.

In laboratory installation the factors were education, cashier's service, blood jailer's service and the internal room condition, and the factors in radiology installation were namely patient's age, the receiver of examination form's service and the condition of internal room.

To increase to quality of service, it is suggested to perceive the unsatisfied groups by arranging the schedule of out patient's services, organizing the human resources in the hospital and it is necessary to revice the physical condition of the area.