

## Analisis kepuasan pasien rawat inap persalinan normal di kelas II dan III rsia hermina, bekasi tahun 2002

Elvira Eka Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=96130&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Era globalisasi menciptakan persaingan di berbagai bidang yang semakin lama semakin ketat tidak terkecuali dalam bidang pelayanan kesehatan termasuk perumahsakit. Agar rumah sakit mampu bersaing dengan baik, maka rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien.

RSIA Hermina, Bekasi diresmikan pada tahun 1997, merupakan rumah sakit dengan reputasi yang sudah dikenal masyarakat sebagai rumah sakit yang dapat diandalkan pelayanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap persalinan normal terhadap mutu layanan Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina yang dilaksanakan pada tanggal 24 April sampai 24 Mei 2002 dengan 80 orang responden yang sedang menjalani perawatan setelah persalinan normal. Pengukuran dilakukan dengan metode Servqual pada lima dimensi pelayanan yakni tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil penelitian memperlihatkan sebanyak 88,3% responden puas dan sebanyak 11,7% tidak puas dengan dimensi mutu layanan. Uji hubungan dengan uji chi-square pada variabel kepuasan dengan faktor sosial ekonomi tidak mendapatkan hasil yang bermakna. Pada uji hubungan variabel kepuasan dengan masing-masing dimensi mutu layanan didapatkan hubungan yang bermakna. Tingkat kesesuaian masing-masing dimensi mulai dari yang terbesar sampai dengan yang terkecil adalah dimensi assurance, empathy, tangible, responsiveness, dan reliability. Penelitian ini merekomendasikan agar rumah sakit meningkatkan kinerjanya pada ruang rawat inap agar lebih bersih, nyaman, dan tenang serta mampu memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat dan tepat. Para dokter disarankan agar dapat bertugas sesuai jadwal. Disarankan pula bagi rumah sakit agar memperhatikan faktor jarak antara tempat tinggal praktek dokter dengan daerah Rumah Sakit.

The current globalization era causes tight competition in many aspects, no exception in health service aspect including the hospital. In order for hospitals to function completely well, it is required to maintain its service quality. One of the indicators to measure the health quality in health care is patient satisfaction.

The Hermina Mother and Child Hospital Bekasi, founded in 1997, has already had a good reputation in the community.

This study was aimed to find the level of satisfaction of normal birth delivery of inpatient on the service quality in this hospital. The study was conducted from April 24 to May 24, 2002 by taking 80

respondents as the sample which take care in the hospital after having normal delivery. The measurement used Servqual Method, focused to five service dimensions which is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The result of the study showed that 88,3 % respondents were satisfied on the service quality and the rest of the respondents (11,7%) were dissatisfied. The statistical analysis using chi-square test proved that social economic factor was not related to the patient's satisfaction. However, the patient's satisfaction variable considered statistically significant in relation with each of the service dimension. Based on ranking, the level of satisfaction on each service dimension from the highest to the lowest respectively is as follows assurance, empathy, tangible, responsiveness, and reliability. Based on this finding, the study recommends to the hospital to measure the performance of the inpatient ward so that it is cleaner, more comfortable, and quiet. The hospital is also recommended to provide a quick and accurate service. Recommendation is also addressed to the physician in order to work on schedule. It is considered to the hospital to concern with the distance between the physician's residence/private practice and the hospital.