

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Muhammad Hoesin Palembang tahun 2001

Ishak, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=92541&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan pasien rawat inap adalah salah satu indikator untuk mengukur kualitas mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Masih rendahnya pemanfaatan rumah sakit oleh masyarakat., menandakan masih rendahnya mutu layanan. Kurang puasnya pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit akan berdampak terhadap citra rumah sakit dan akan mengurangi minat pasien untuk membeli ulang akan jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, sehingga pasien kurang puas terhadap mutu layanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap dan faktor-faktor yang berhubungan. Penelitian dilakukan di empat ruangan rawat inap Rumah Sakit Muhammad Hoesin Palembang, dengan menyebarkan angket terhadap 150 responden dan wawancara mendalam terhadap 24 pasien yang dirawat lebih dari 5 hari, pelaksanaannya. dibantu oleh 3 orang mahasiswa Akademi Perawatan Depkes Palembang. Metodologi penelitian gabungan kuantitatif dan kualitatif dengan pendekatan cross sectional. Hasil penelitian dianalisis dengan bantuan perangkat komputer, menggunakan teknik analisis Chi-Square dan regresi multiple logistik, sedangkan untuk data kualitatif dianalisis dengan content analisis.

Hasil penelitian menunjukkan secara umum 60% pasien puas terhadap mutu Iayanan kesehatan di RSMH Palernbang. Dari hasil analiaais multivariat menunjukkan faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSMH Palembang adalah sanana dan kondisi lingkungan, dimana pasien yang merasa sarana di Rumah Sakit cukup mempunyai kemungkinan 10 kali lebih puas dari pada pasien yang merasa ketersediaan sarana di Rumah Sakit kurang. Demikian pula pasien yang merasa kondisi lingkungan Rumah Sakit balk akan merasa puas 3,8 kali dibandingkan dengan pasien yang merasa kondisi lingkungan rumah sakit kurang baik. Sarana yang kurang tersebut meliputi: obat-obatan, air untuk mandi dan cuci, dan?ruangan tunggu khusus untuk keluarga, sedangkan kondisi yang kurang baik adalah kebersihan terutama kamar mandi dan wc.

Dari hasil tersebut disarankan kepada pihak pengelola rumah sakit khususnya Bagian Farmasi perlu peningkatan penyediaan obat yang dibutuhkan pasien, Bagian perlengkapan/teknik, perlu penambahan volume air untuk mandi dan cuci, Bagian perencanaan Anggaran Pembangunan RS, perlu penambahan Sarana ruangan tunggu untuk keluarga pasien dan perlu juga diupayakan pengawasan terhadap petugas secara berkesinambungan.

.....Satisfactory level of hospitalized patients is the indicator for measuring quality of health services in hospital. Unsatisfactory patients to the quality of services in hospital means the low quality or services and make some impacts to hospital image and decreasing patient?s interest to use that services.

This research aimed to find out patient?s satisfactory level description and its related factors. This research carried out in four hospitalized ward of Muhammad Hoesin hospital by distributing questionnaires to 150 respondents and interviewing 24 patients which hospitalized more than five days, using quantitative and

qualitative method with cross sectional approach. Data was computerized analyzed using chi-square and multiple logistic regression, while the qualitative data was analyzed by content analysis.

The results showed that 60% patient satisfied. From multivariate analysis the most influencing factors are infrastructure and environment condition, where patients which feeling that infrastructure good enough would 10 times more satisfied than the other, and patients which feeling the environment condition is conducive are 3,8 times more satisfied than the other. Unsatisfying infrastructure means the lack of drugs, water for bathing and washing, and waiting room for related and non-conducive environment condition is sanitary problems especially in bathroom or water closet.

Based on these results there are some recommendation to hospital management such as, drugs availability, completing the equipment enough water for bathing and washing, and expanded waiting room for patient's related, also the supervision to every staff in duty continuously.