

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD KABUPATEN BATANG MENURUT PERSEPSI PASIEN

Y. AJI SUSANTO -- E2A301210
(2004 - Skripsi)

Tingkat kepuasan pelayanan rawat inap dipengaruhi oleh pelayanan masuk rumah sakit, pelayanan dokter dan perawat, pelayanan penunjang medik, pelayanan obat-obatan, pelayanan makanan, pelayanan kerumahtanggaan, kondisi fisik rumah sakit dan pelayanan administrasi. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut di atas, maka rumah sakit dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mencegah timbulnya ketidakpuasan pelanggan (pasien) yang menyebabkan berpindahnya pasien ke rumah sakit lain sehingga merugikan rumah sakit tersebut. Adapun tujuan penelitian adalah mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan rawat inap di RSUD Kabupaten Batang menurut persepsi pasien. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif menggunakan metode survey dengan alat bantu kuesioner yang dibagikan kepada responden. Selanjutnya kuesioner tersebut dianalisa menggunakan bantuan software SPSS versi 10. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap selama tiga hari di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Batang tahun 2003. Dari analisa yang telah dilakukan didapat hasil sebagai berikut : Sikap petugas dan perawat yang kurang simpatik, jadwal kunjungan dokter yang tidak tepat waktu, waktu pemeriksaan dokter yang singkat, proses pemeriksaan laboratorium yang cukup lama, harga obat-obatan yang mahal, prosedur pembayaran yang tidak simpel, menu makanan yang kurang variatif, keamanan barang-barang penunggu pasien yang kurang terjamin berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Batang.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, rawat inap, RSUD Kabupaten Batang

THE ANALYSIS OF SERVICE SATISFACTION LEVEL OF HOSPITALIZING IN PUBLIK HOSPITAL IN BATANG REGENCY

The satisfaction mount service take care of lodge influenced by service of doctor and nurse, also support by service of ice, medicine service, food service, house hold service, condition of physical of hospital and administrative service. Given the above mentioned factor, hence the hospitalearn to take correct stages, steps to prevent incidence of un satisfaction client, subscriber patient causing to make amove it patient to other, dissiomilar hospital so that harm the hospital. As for research target is knowing picture mount service satisfaction take care of to lodge in hospital in Batang Regency of according to patient perception. This research type is descriptive research use metode surney by means of assist qusioner alloted to responder. Hereinafter anaysed to the qusioner use aid of sofware SPSS Version 10. Sample in this research is patient experiencing to take care of to lodge during three day in installation take care of to lodge Hospital in Batang Regency year 2003. From analysis which have been done conducted to be got by a the following result attitude of worker and nurse which less be sympathetic, schedule of doctor visit which mistime, time of brief doctor inspection, procces sufficient laboratory inspection, costly price medisine, payment prosedure which do not simple, food menu which less variatif, security of goods of watchman patient which less be wellguaranted have an effect on to patient satisfaction take care of to lodge in Hospital Batang Regency.

Keyword: Patient satisfaction, Take care of to lodge, Hospital in Batang Regency.