

# TINGKAT KEPUASAN PAWIEN RAWAT INAP ATAS PELAYANAN KESEHATAN DI BADAN RUMAH SAKIT DAERAH BLORA

TRI PUJI MAWARTI -- E2A302190  
(2004 - Skripsi)

Salah satu tantangan terbesar dalam memberikan pelayanan di rumah sakit adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu pelayanan. Sehingga dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap atas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Daerah Blora. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei dan wawancara langsung melalui acuan daftar pertanyaan (kuesioner), menurut waktu merupakan penelitian *cross sectional*. Jumlah sampel 120 dengan kriteria yang telah ditentukan. Pelayanan kesehatan dikelompokkan menjadi 8 kelompok yaitu pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayan kerumahtanggaan, pelayanan makanan, pelayanan obat-obatan, pelayanan sarana penunjang medis, pelayanan kondisi fisik, pelayanan administrasi. Adapun hasil penelitian terhadap 120 sampel 59,4 % masuk kategori puas, 37,8% masuk kategori cukup puas dan 2,8 % masuk kategori kurang puas. Secara umum layanan di bangsal kelas I dan bangsal VIP masuk kategori puas (TNS:3,6-5). Sedang di bangsal kelas III masuk kategori cukup puas (TNS:2,6-3,5), yang perlu mendapat perhatian adalah pelayanan di bangsal kelas III meliputi pelayanan dokter, makanan, obat rumah tangga dan listrik. Pelayanan di bangsal VIP perlu ditingkatkan terutama di pelayanan obat dan rumah tangga. Mutu pelayanan di BRSD Blora perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Dalam hal ini adalah pelayanan makanan, obat, kerumahtanggaan dan kondisi fisik. Adapun saran dari penelitian ini adalah perlunya komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien. Visite tetap meskipun hari libur, penambahan sarana penunjang medis, variasi makanan dan kelengkapan alat makan. Penambahan jumlah dan jenis obat di rawat inap di apotik serta harga terjangkau, penggantian sprei dan sarung bantal 1 minggu 2 kali, kebersihan lingkungan, kamar mandi dan persediaan air cukup dan kualitas yang sehat.

**Kata Kunci:** Tingkat kepuasan pasien rawat inap, RS, pelayanan kesehatan

## HOSPITALIZED PATIENT'S SATISFACTION LEVEL TO WARD HEALTH SERVICES AT "BRSD BLORA"

*One of the biggest challenging gluing service at hospitel is fulfilled the hope society in quality service. So it can give satisfaction to customer. The aim of research knows patient's satisfaction in Pubilc Hospital Blora. The research uses descriptive research . It uses survwy methode and direct interview in using list of questions. The number of sample is 120 respondents that criteria has been determined. The level satisfaction health is grouped by 8 group, there are service of dactor, service of nursing, service of house keeping, service of food, service of medicine, service of medical equipment, service of physical condition, and administrative service. The result of the research to 120 sample are 59,4 % is satisfied, 37,8 enough satisfied and 2,8 % is not satisfied. The service in ward I and VIP rooms are satisfied (TNS:3,6-5) to pay attention in ward III is enough satisfied (TNS:2,6-3,5). It can give attention ward III espically : doctor, food, medicine, housekeeping and physical condition VIP room is better in service especially medicine and housekeeping. The service of BRSD Blora give satisfication to customers better. It gives food, medicine, housekeeping and physical condition . The writer's suggestion are enough to communicate paramedis and patiens, visiting although in holiday, adding medical equipment, variety of food, and enough eating utensils, adding number and kind of medicine in dispensary in low price, removing of badcloth and pillow twice a week, good environment and bathroom, enough water in health quality.*

*Keyword: Mount satisfaction patient, take care of to do lodge RS, service of health*