

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA ASKES PASCA PERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SULTAN
IMANNUDIN PANGKALAN BUN KALIMANTAN TENGAH TAHUN 2002**

**SEDIYONO -- E2A200076
(2002 - Skripsi)**

Rumah sakit adalah merupakan salah satu bentuk upaya penyelenggaraan pelayanan yang lebih luas dan lengkap di instansi kesehatan. Salah satu tantangan terbesar dalam memberikan pelayanan di rumah sakit adalah terpenuhinya harapan masyarakat khususnya peserta ASKES akan mutu pelayanan, pelayanan yang murah, pelayanan yang mudah dan nyaman yang akan dapat memberikan kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta ASKES terhadap pelayanan kesehatan RSUD daerah Sultan Imannudin Pangkalan Bun. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei, dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel 37 responden yang kriterianya telah ditentukan. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan kuisioner.

Pelayanan di kelompokkan menjadi 9 kelompok yaitu pelayanan masuk rumah sakit melalui IGD ataupun Poliklinik, pelayanan dokter, perawat, penunjang sarana medis, pelayanan makanan, obat-obatan, kerumahtanggaan, pelayanan fisik rumah sakit dan pelayanan administrasi. Adapun hasil penelitian tingkat kepuasan pasien dari 40 jenis pelayanan kesehatan yang masuk kategori "sangat puas" ada 7,23% kategori "puas" ada 22,53%, kategori "cukup puas" ada 46,35%, kategori "kurang puas" ada 18,42% dan kategori "sangat kurang puas" ada 5,48%..

Saran dari hasil penelitian adalah perlu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tentang pelayanan, kerumahtanggaan, mengenai kelengkapan perabot kamar perawatan terutama sprei, kebersihan tempat tidur, kebersihan kamar mandi dan WC. Pelayanan makanan mengenai variasi menu makanan serta peningkatan ketrampilan petugas rumah sakit dengan memberikan pelatihan. Untuk selanjutnya masih perlu penelitian dengan skala yang lebih luas dan mendalam tentang kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: RUMAH SAKIT, ASKES, TINGKAT KEPUASAN PASIEN, TAHUN 2002