

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD KABUPATEN DATI II SRAGEN**

**CICILIA TRININGRUM -- E.2A397035  
(1999 - Skripsi)**

Salah satu tantangan terbesar dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu kapasitas pelayanan, pelayanan yang murah dan nyaman yang dapat memberikan kepuasan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Kabupaten Dati II Sragen.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei, sedangkan menurut waktu merupakan penelitian cross sectional. Jumlah sampel 100 responden yang kriterianya telah ditentukan. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner.

Adapun hasil penelitian tingkat kepuasan pasien yang belum bisa dikatakan menggembirakan, karena dari 40 pelayanan hanya 17 buah pelayanan (42,50%) yang dijawab puas oleh 50-60% responden, selebihnya 23 pelayanan (57,5%) dijawab kurang puas dan sangat kurang puas oleh 4-48% responden. Pelayanan dikelompokkan menjadi 8 kelompok yaitu pelayanan masuk Rumah Sakit, pelayanan dokter dan perawat, pelayanan sarana medis, pelayanan makanan, pelayanan obat-obatan, kondisi fisik Rumah Sakit serta pelayanan administrasi, berdasarkan pelayanan selama di Rumah Sakit maka pelayanan dokter adalah paling memuaskan, sedangkan pelayanan masuk Rumah Sakit, sarana medis, obat-obatan serta pelayanan perawat relatif rendah terutama pada pelayanan rawat inap di bangsal perawatan kelas II.

Masih perlu meningkatkan mutu pelayanan di rawat inap terutama pada komunikasi untuk memberikan informasi dan pendekatan antara petugas kesehatan dengan pasien, tersedianya fasilitas peralatan di Rumah Sakit, keamanan lebih ditingkatkan, penyuluhan ke masyarakat Rumah Sakit difungsikan kembali, ketrampilan petugas ditingkatkan dengan pemberian pelatihan. Untuk selanjutnya perlu masih penelitian di skala yang lebih luas dan mendalam.

**Kata Kunci:** TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP