

Dari tabel 1.9 dapat diamati bahwa persentase kematian pasien rawat inap mengalami kenaikan tiga tahun terakhir padahal jumlah pasien rawat inap keseluruhannya mengalami penurunan, sehingga semakin menurunkan image pelayanan rumah sakit dimata masyarakat.

Berdasarkan studi pendahuluan terhadap 20 pasien rawat inap yang diambil secara acak (pasien kelas I & II) pada bulan mei 2010 diperlihatkan pada tabel berikut :

Tabel 1.10 Gambaran Hasil Studi Pendahuluan Pada Pasien Rawat Inap Tentang Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang

No.	Mutu Pelayanan Rawat Inap	Baik	Kurang	Jumlah
1.	Kecepatan pelayanan petugas (dokter/dokter sp, paramedis)	20 %	80 %	100 %
2.	Penampilan pelayanan (kebersihan dan kerapihan petugas)	50 %	50 %	100 %
3.	Petugas menjelaskan kepada pasien dengan baik	30 %	70 %	100 %
4.	Waktu tunggu pelayanan	10 %	90 %	100 %
5.	Kebersihan sarana & lingkungan pelayanan rawat inap	20 %	80 %	100 %
6.	Minat kunjungan ulang pelayanan rawat inap	25 %	75 %	100 %

Berdasarkan tabel 1.10 menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan sebanyak 80 % pasien menyatakan kurang cepatnya pelayanan yang diterima, terhadap penampilan pelayanan sebanyak 50 % pasien menyatakan bahwa penampilan petugas kurang bersih dan rapih, terhadap petugas menjelaskan kepada pasien sebanyak 70 % pasien menyatakan petugas belum menjelaskan

