

## ABSTRAK

EDI MULYANTO (E4A004009)

**FAKTOR PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT INAP DAN HUBUNGANNYA DENGAN KESEDIAAN PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN DI RUMAH SAKIT DAERAH DOKTER RADEN SOEDJATIPURWODADI**

xv, 171; 49 tabel, 9 gambar, 14 lampiran

Rumah Sakit Daerah (RSD) Dr. R. Soedjati Purwodadi adalah milik Pemerintah Daerah Grobogan, dan terakreditasi Departemen Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 1998 untuk 5 pelayanan. Dalam beberapa tahun terakhir jumlah pasien rawat inap dan hari perawatan menurun, baik total pasien maupun pasien bayar. Terdapat keluhan pasien rawat inap lewat kotak saran, dan pada penelitian pendahuluan, terdapat pasien mempersepsikan mutu pelayanan rawat inap kurang baik. RSD Dr. R. Soejati perlu mengenali pasiennya, sebagai dasar membangun hubungan jangka panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap, meliputi persepsi terhadap pelayanan admisi, dokter, perawat, sarana, dan lingkungan; dan hubungannya dengan kesediaan pemanfaatan ulang pelayanan.

Penelitian ini adalah penelitian observasional dengan survei, menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah pasien rawat inap bayar bulan Juni 2006, dan sampel sebanyak 80 orang ditetapkan dengan *proportional random sampling*. Untuk melengkapi hasil penelitian dilakukan wawancara mendalam dengan 5 orang, pejabat struktural maupun fungsional di rumah sakit. Analisis data dengan analisis univariat, bivariat dengan uji *chi square* dan *content analisis* untuk wawancara mendalam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden masuk rawat inap lewat Unit Gawat Darurat, berpendidikan rendah, bekerja non formal, berpendapatan antara Rp 500.000,00 s.d. Rp 1.000.000,00; dan sumber utama biaya perawatan adalah biaya sendiri. Sebagian besar responden mempunyai persepsi cukup baik terhadap berbagai faktor pelayanan rawat inap. Terdapat pola hubungan: responden yang mempersepsikan mutu faktor pelayanan rawat inap baik bersedia memanfaatkan ulang pelayanan, dan sebaliknya. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap yang berhubungan secara signifikan dengan kesediaan pemanfaatan ulang pelayanan, adalah persepsi terhadap mutu pelayanan admisi ( $p=0,0001$ ), dokter ( $p=0,0001$ ), perawat ( $p=0,0001$ ), sarana ( $p=0,0001$ ), dan lingkungan ( $p=0,0001$ ).

Manajemen rumah sakit perlu memperbaiki mutu pelayanan admisi, dokter, dan perawat rawat inap, dengan membuat prosedur operasional standar yang baru, dan membentuk satuan pengendali mutu pelayanan yang efektif menjalankan tugasnya, pengadaan dan rehabilitasi sarana pelayanan rawat inap, dan menciptakan lingkungan rawat inap yang bersih, nyaman, dan sehat; sehingga pasien mendapat pelayanan yang baik, mempersepsikan pelayanan baik, merasakan kepuasan dan bersedia memanfaatkan ulang pelayanan.

Kata kunci : persepsi pasien, mutu pelayanan, kesediaan pemanfaatan ulang

Kepustakaan : 53 (1977-2006)