

# ANALISIS RESPONSIVENESS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP DI RSUD KOTA SEMARANG

RIKA FERA WATI -- 25010110120005  
(2014 - Skripsi)

Salah satu tujuan dari fungsi sistem kesehatan adalah *responsiveness* yang merupakan salah satu tujuan utama dari pelaksanaan pelayanan kesehatan. Adanya indikator *responsiveness* yang masih rendah menurut IKM, Survey awal peneliti menunjukkan bahwa pelayanan rawat inap masih belum responsif, meskipun RSUD Kota Semarang telah mendapatkan ISO 9001-2008. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui *responsiveness* pelayanan kesehatan di unit rawat inap RSUD Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan metode kuantitatif yang ditunjang metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel 85 pasien rawat inap yang memenuhi kriteria inklusi, informan inti tiga pasien dan empat informan triangulasi dari pihak rumah sakit. Alat pengumpulan data adalah kuesioner dan alat perekam. Dari hasil penelitian bahwa persentase nilai responsifnya mulai dari yang paling besar adalah berturut-turut domain mudah dikunjungi (83.5%) pasien tidak merasa kesulitan dikunjungi, domain keterlibatan pasien (78.8%), domain kerahasiaan (74.1%), domain lama waktu tunggu (62.4%), domain kejelasan informasi (55.3%), kenyamanan (55.3%), Keramahan petugas (54.1%) dan yang paling rendah adalah domain pilihan pasien (50.6%) pasien tidak bisa memilih pelayanan kesehatan yang diinginkan. *Responsiveness* rawat inap di RSUD Kota Semarang secara umum dilihat dari delapan domain yaitu sebesar 64.7% responden yang menganggap pelayanan rawat inap sudah responsif.

**Kata Kunci:** Sistem Kesehatan, *Responsiveness*, Pelayanan kesehatan, Rawat inap, RSUD Semarang