

PERBEDAAN KEPUASAN ANTARA PASIEN JARING PERLINDUNGAN SOSIAL
BIDANG KESEHATAN (JPSBK) DAN BUKAN JPSBK DI RUMAH SAKIT UMUM
KABUPATEN WONOSOBO

SUDARWOTO -- E2A397053
(1999 - Skripsi)

Kepuasan pasien merupakan tanggapan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh input atau struktur dan proses dalam pelayanan kesehatan. Pasien yang puas merupakan kontribusi positif bagi Rumah Sakit. Kepuasan pasien dapat terwujud bila unsur struktur dan proses dalam pelayanan Rumah Sakit jalan seimbang dan saling mendukung. Jika struktur atau input tidak baik maka proses pun tidak bisa berjalan dengan baik akibatnya mutu pelayanan kesehatan rendah dan pasien tidak puas.

Dari data ditempat penelitian pada th 1998/1999 pasien yang dirawat diklas III jumlahnya meningkat . Setelah program JPSBK Rumah Sakit diterapkan kenaikan pasien di ruagn rawat inap rata-rata naik 22,98%. pasien dari keluarga memerlukan perlakuan yang sampel dengan pasien dari keluarga yang mampu.

Hasil penelitian kepuasan pasien JPSBK dan bukan JPSBK menunjukkan pelayanan petugas IGD dirasakan kurang memuaskan, lama waktu dokter memeriksa pasien 76,1% responden kurang puas, pelayanan makanan dirasakan 43,5% responden kurang puas , pelayanan keperawatan resa yang kurang puas masih 20,4%, pelayanan penunjang medis dan obat masih 37,3% kurang puas terutama kecepatan dan sikap petugas, bahkan kondisi ruang perawatan 71,4% kurang puas terutama pada kebersihan ruang perawatan dan gangguan serangga di malam hari

dari hasil analisa data dengan uji chi square diketahui tidak ada perbedaan kepuasan antara pasien JPSBK dan bukan JPSBK terhadap pelayanan masuk Rumah Sakit pelayanan dokter, pelayanan keperawatan, pelayanan makanan, pelayanan penunjang medis dan obat-obatan serta administrasi dan tidak ada perbedaan kepuasan dalam memanggatkan ruang perawatan dan Rumah Sakit secara umum.

Pelayanan Rumah Sakit daerah Wonosobo masih belum memuaskan pasien, untuk selanjutnya Rumah Sakit dapat meningkatkan pembinaan petugas instalasi gizi, instalasi gawat darurat, instalasi farmasi, petugas kebersihan dan Rumah Sakit seharusnya menekankan kepada dokter lebih untuk perhatian pada psikologis pasien.

Kata Kunci: PELAYANAN RUMAH SAKIT