

BEBERAPA FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
RUANG RAWAT INAP RSUD LUBUK BASUNG KABUPATEN AGAM SUMATERA
BARAT

ELSI -- E2A201022
(2003 - Skripsi)

Rumah sakit sebagai salah satu sarana untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dan unit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, diharapkan untuk selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanannya. Rendahnya mutu pelayanan suatu rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap dipengaruhi oleh pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan fasilitas medik dan penunjang medik, lingkungan fisik rawat inap dan biaya/ tarif. Rumah Sakit Umum Lubuk Basung sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan belum dapat mencapai harapan tersebut, hal ini dapat dilihat pada 3 tahun terakhir 2000, 2001, dan 2002 dari data BOR yang meningkat, nilai TOI yang meningkat, semakin pendeknya LOS, BTO yang masih diatas rata-rata dan angka GDR, NDR yang masih dibawah angka ideal, ini menunjukkan bahwa adanya indikasi mutu pelayanan rawat inap yang rendah.

Maka disini penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang " Beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap yang tujuannya untuk mengetahui hubungan pelayanan kesehatan yang meliputi : pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan fasilitas medik dan penunjang medik, lingkungan fisik rawat inap dan pelayanan administrasi (biaya / tarif) dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *Explanatory* yaitu menjelaskan pengaruh antara variabel melalui pengujian hipotesa dengan metode penelitian adalah metode survey dan pendekatan belah lintang (*Cross sectional*). Lokasi penelitian ini di Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung Kabupaten Agam Sumatera Barat. Jumlah responden adalah 120 orang dari pengunjung 175 perbulan yang diambil pada tanggal 20 juni sampai 31 juli 2003. Data diolah secara univariat dan bivariat yang meliputi tabulasi silang dan uji korelasi *Product Moment*, dengan menggunakan komputer.

Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi yang positif antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Besarnya korelasi berturut turut adalah: pelayanan dokter 0,612, pelayanan perawat 0,717, pelayanan fasilitas medis dan penunjang medis 0,629, lingkungan fisik rawat inap 0,677, dan pelayanan administrasi 0,449. Kepuasan pasien agar tetap tinggi disarankan supaya lebih meningkatkan pelayanan kesehatan dan keramahan, kesopanan serta hubungan komunikasi yang baik dengan pasien.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Kepuasan pasien, rumah sakit.

*SOME FACTOR OF HEALTH SERVICE WHICH DEAL WITH PATIENTS
SATISFACTION AT OVERNIGHT TREATMENT WARDS, RSUD LUBUK BASUNG,
AGAM REGENCY WEST SUMATERA*

Hospital as one of medium to reach degree of optimal health and the unit carrying out health service, expected to always try to upgrade its service. Lower quality of hospital service will have an affect to dissatisfiing patient, while dissatisfiing patient to quality of service take care of to lodge influenced by doctor service, nurse service, service of facility of medical and medical supporter, environmental of fhisical take care of to lodge and the expense / tariff. Public Hospital lubuk basung as one of institution of health not yet earned to reach the expectation, this matter is visible at 3 the last year 2000, 2001 and 2002 from data BOR mounting, short progressifely LOS, BTO which still above flattening to flatten and number of GDR, NDR which still under ideal number, this expres that there is indication of quality of service take care of to lodge low.

hence here the writer interseted to do researt about " some factor which deal with satisfaction of patient whith its target to know relation of health service covering : doctor service, nurse service, service of fasility of medical and supporter medical, enviromental of physical take care to lodge and the administrative services (expense / tariff) with satisfaction of patien in space take care of to lodge.

Type of this research is explanatory research that is expalin the influenced between variabel trough examination of hypothesizing with method of research is method survey and the aproach cleave tranversal (Cross Sectional). Location of this research at home the public pain area of Lubuk Basung of Agam Regency West Sumatera. Sum up responder are 120 peopel from visitor 175 mounth; moon taken at date of 20 juni-31 juli 2003. data processed by univariat and the bivariate covering tabulation traverse and test corelatiaon Product Moment, by using computer.

Result of research expres correlation existence which are positive between health service compacently patient. Level of Correlation partake partaking are : doktor service 0,612, nurse service 0,717, medical fasility service and the medical supporter 0,629, physical environment take care of to lodge 0,677, and the administrative services (expense / tariff) 0,449. Patient satisfaction in order to remain to be sugested high so that more improve sosiability and health service, courtesy and also the good communications with patient.

Keyword : Health service, patient satisfaction, Hospital
