

HUBUNGAN ANTARA PEMENUHAN PERMINTAAN BEBERAPA FAKTOR
PELAYANAN PASIEN DENGAN KEMAUAN MEMANFAATKAN ULANG RAWAT
MONDOK RUMAH SAKIT TNI AU Dr. SALAMUN BANDUNG.

SUPRIYANTO -- E2A201080
(2003 - Skripsi)

Komponen mutu pelayanan rumah sakit yaitu pemenuhan terhadap standart mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan terhadap harapan pelanggan. Untuk meningkatkan komponen mutu pelayanan perlu diketahui apa sebenarnya kebutuhan dan keinginan pasien sebagai pelanggan. BOR yang merupakan salah satu indikator pemanfaatan jasa rawat mondok Rumah Sakit TNI AU Dr. Salamun Bandung sampai tahun 2000 cukup rendah yaitu sekitar 50% dan pada tahun 2001 menurun menjadi 46%, bahkan pada tahun 2002 hanya sekitar 45%. Angka ini masih sangat rendah jika dibanding dengan BOR ideal menurut Depkes yaitu sekitar 60% -80%. Beberapa faktor pelayanan pasien telah disurvei untuk mengetahui penyebabnya. Dari beberapa faktor pelayanan yang ada, faktor keterampilan dokter, perhatian dokter, keramahan perawat, keterampilan perawat, kehandalan laboratorium, dan kenyamanan sarana fisik yang kemungkinan menjadi faktor penyebabnya.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara pemenuhan permintaan beberapa faktor pelayanan pasien dengan kemauan memanfaatkan ulang rawat mondok Rumah Sakit TNI AU Dr. Salamun Bandung.

Jenis penelitian ini adalah *explanatory* dengan metode survei dan pendekatannya *cross sectional*. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner, sedangkan uji statistik yang digunakan adalah *Chi Square* dengan sampel pasien rawat mondok Rumah Sakit TNI AU Dr. Salamun Bandung sebanyak 67 responden.

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* terdapat hubungan antara pemenuhan permintaan terhadap perhatian dokter dengan kemauan memanfaatkan ulang rawat mondok dengan nilai p sebesar 4,679 dan antara pemenuhan permintaan terhadap keramahan perawat dengan kemauan memanfaatkan ulang rawat mondok dengan nilai p sebesar 14,146 dan pemenuhan permintaan terhadap kenyamanan sarana fisik dengan kemauan memanfaatkan ulang rawat mondok dengan nilai p sebesar 7,019. Sedangkan variabel umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan keluarga, pemenuhan permintaan terhadap keterampilan dokter, pemenuhan permintaan terhadap keterampilan perawat, dan pemenuhan permintaan terhadap kehandalan laboratorium tidak ada hubungan dengan kemauan memanfaatkan ulang rawat mondok Rumah Sakit TNI AU Dr. Salamun Bandung.

Kata Kunci: pelayanan rumah sakit, pemanfaatan ulang rawat mondok

ASSOCIATION BETWEEN ACCOMPLISHMENT REQUEST OF PATIEN SERVICE FACTORS AND WILLINGNESS TO RETURN CARE IN Dr. SALAMUN AIR FORCE HOSPITAL, BANDUNG

Quality component of hospital service is accomplishment of quality standart which have been specified and accomplishment of customer expectation. To increase quality component of service it is important to know what in fact of the demand and requirement desire patient as customer. BOR is one representing of service exploiting indicator take care of Dr. Salamun Air Force Hospital, until year 2000 is enough lower that is around 50% and in the year 2001 downhill became 46%, even in year 2002 only around 45%. This number still very low if it's compaired with BOR ideal Depkes according 60% - 80%. Some pasien service factor have been surveyed to know its cause. From some existing service factor, doctor's skill, doctor's attention, nuse's sociability, nurse's skill, laboratorium's mainstay, and physical freshment which is possible became its cause factor.

Target of this research is to know relationship between accomplishment request of pasien service factors and willingness to return care in Dr. Salamun Air Force Hospital, Bandung.

Type of this research is explanatory with survey method repeatand its it sectional cross. Innstrumen research is a form of kuesioner. While statistical test used Chy Square test with Dr. Salamun Air Force Bandung's pasien be sample counted 67 responden.

Keyword : hospital service, return care