

Universitas Ngudi Waluyo

Skripsi, September 2022

Gambaran Kepuasan Di Rumah Sakit Rujukan Suai Kabupaten Covalima, Timor-Leste

XiV+71 halaman + 26 tabel + 2 gambar + 2 lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang. Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan quality care dalam pelayanan kesehatan, health care provider perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman di rumah sakit dalam waktu lama, selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. 3 hal ini merupakan bagian indikator pengukuran kepuasan pasien dalam penilaian *health care provided*, dengan meningkatnya pertumbuhan rumah sakit yang berbanding lurus dengan peningkatan pengetahuan pasien tentang apa yang seharusnya didapatkan, maka pasien membutuhkan rumah sakit yang menyediakan kebutuhan yang terkait dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Tujuan. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di ruang rawat inap di Rumah Sakit Rujukan Suai (Hospital Referral Suai).

Metode. Metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan desain survey.

Pengertian **deskriptif analitik** digunakan untuk menggambarkan karakteristik suatu populasi atau fenomena yang diteliti. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *Proporsional Random sampling*. Analisa data menggunakan distribusi frekuensi.

Hasil. Karakteristik pasien menurut umur, jenis kelamin, pendidikan, Diketahui kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit rujukan Suai berdasarkan pelayanan tangible pasien puas berjumlah 52 responden (63,4%), tidak puas berjumlah 30 responden (36,6%) reliability pasien puas berjumlah 47 responden (57,3%), tidak puas berjumlah 35 responden (42,7%) responsiveness pasien puas berjumlah 47 responden (57,3%), tidak puas berjumlah 35 responden (42,7%) assurance pasien puas berjumlah 54 responden (65,9%), tidak puas 28 responden (34,1%) empathy pasien puas berjumlah 69 (84,1%) sedangkan pasien tidak puas berjumlah 13 responden (15,9%).

Kesimpulan: Gambaran kepuasna pasien rawat inap di RSR Suai adalah puas

Saran: Menjadi referensi pengembangan ilmu keperawatan, dapat menjadi informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan, Rawat Inap

Universitas Ngudi Waluyo

Skripsi, September 2022

The description of the patient's satisfaction in the Suai referral hospital in Covalima regency, East Timor

XiV+71 pages + 26 table + 2 pictures + 2 appendixes

ABSTRACT

Background. The patient's satisfaction is an important key to improving quality care in health services, health care providers need to realize that the main advantage of the health care system is the patients. Satisfied patients stay at the hospital for a long time, always come back and recommend it to others. These 3 things are part of the indicators for measuring patient satisfaction in the assessment of health care provided, with the increasing growth of hospitals which is directly proportional to the increase in patient knowledge about what should be obtained, then patients need hospitals that provide everything they need related to the patient's health.

Purpose. Knowing the description of the patient's satisfaction in the inpatient room at the Suai Referral Hospital.

Method. Analytical descriptive research method with a survey design approach.

The descriptive analytic was used to describe the population or the phenomenon which was analyzed. Sampling technique in this research is Purposive sampling. Data analyze used distribution frequency.

Results. The Characteristics of patients based on their age, gender, education. It is known that patient satisfaction in Suai Referral Hospital based on tangible services of satisfied patients was 52 respondents (63.4%), reliability was satisfied patients 47 respondents (57.3%), responsiveness was satisfied patients t 47 respondents (57.3%), assurance was satisfied patients 54 respondents (65.9%), empathy was dissatisfied patients 13 (15.9%) while satisfied patients were 69 respondents (84.1%).

Conclusion. The description of inpatient satisfaction at the Suai referral hospital was satisfied.

Keywords: Satisfaction, Hospitalization