

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT MENGGUNAKAN
JASA PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT REKSA
WALUYA**

Vandhitya R¹, M. Sajidin², Tri Peni³
STIKES Bina Sehat PPNI

ABSTRACT

The challenge for services in the health/hospital sector is to improve the quality of their services. Because it is undeniable that hospital services determine satisfaction for patients, especially what patients believe is something that can be seen, felt and even experienced. Therefore, in the service there needs to be something interesting so that it can make patients more interested in using the services at the hospital. To support the emergence of patient interest in using services/services, it is necessary to have adequate facilities and infrastructure (comfortable buildings, maintained cleanliness, adequate equipment for all types of services) as well as professional staff who have a service spirit with patience, friendliness, and dedication. Polite, accessible location and easy transportation. Based on data from the World Health Organization for the Southeast Asia region, it shows that around 35% of nursing service users are satisfied with the services provided and about 55% are dissatisfied (Septiadi, 2008). From these data, it is necessary for every institution that provides nursing services, especially hospitals, to continue to improve the quality of nursing services.

Keywords : Satisfaction, Servises

ABSTRAK

Tantangan pelayanan di bidang kesehatan/rumah sakit adalah meningkatkan mutu pelayanannya. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan rumah sakit itu sangat menentukan kepuasan bagi pasien, terlebih apa yang diyakini oleh para pasien adalah sesuatu yang bisa dilihat, dirasakan bahkan dialaminya. Oleh karena itu didalam pelayanan perlu adanya sesuatu yang menarik sehingga bisa menjadikan pasien lebih berminat untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut. Untuk mendukung timbulnya minat pasien menggunakan jasa/pelayanan maka diperlukan adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai (gedung yang nyaman, kebersihan terjaga, peralatan yang cukup memadai untuk segala jenis pelayanan) serta tenaga yang profesional yang memiliki jiwa pelayanan dengan penuh kesabaran, ramah, dan sopan, lokasi yang mudah dijangkau serta kemudahan transportasi. Berdasarkan data organisasi kesehatan dunia untuk wilayah Asia Tenggara menunjukkan bahwa sekitar 35% pengguna jasa pelayanan keperawatan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sekitar 55% menyatakan tidak puas (Septiadi, 2008). Dari data tersebut mengharuskan setiap

lembaga yang memberikan pelayanan keperawatan terutama rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas jasa pelayanan keperawatan.

Kata Kunci : Kepuasan, Jasa Pelayanan