

## INTISARI

**Latar Belakang:** Rawat inap merupakan pelayanan pasien yang harus dirawat satu hari atau lebih serta merupakan tempat interaksi antara pasien dan pihak-pihak yang ada dalam fasilitas kesehatan dan berlangsung dalam waktu lama, menjalani rawat inap dapat menimbulkan persoalan psikologis bagi pasien. Banyak variabel ikut menentukan kepuasan pasien antara lain, tingkat pendidikan, jenis kelamin, domisili, sosial ekonomi, lingkungan fisik, pekerjaan dan pengalaman hidup pasien.

**Tujuan:** Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap di fasilitas kesehatan wilayah Indonesia Timur.

**Metode :** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* menggunakan data sekunder hasil dari *Indonesia Family Life Survey (IFLS) East 2012* yang dimiliki dan dipublikasikan oleh RAND (*research and development corporation*).

**Hasil :** Setelah dilakukan uji statistik didapatkan karakteristik responden jenis kelamin, tingkat pendidikan, status ekonomi dan domisili tidak bermakna secara statistik terhadap kepuasan pasien rawat inap, pasien dengan domisili di perkotaan lebih puas terhadap pelayanan rawat inap dibandingkan dengan yang dipedesaan. Pasien yang menggunakan jaminan pembiayaan yang terbanyak rawat inap tapi yang lebih puas pada pasien yang tidak menggunakan jaminan pembiayaan. Tingkat kepuasan pasien rawat inap di fasilitas kesehatan wilayah Indonesia Timur sudah cukup baik yaitu 83,14%. Hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang bermakna antara fasilitas kesehatan pemerintah dan fasilitas kesehatan swasta terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan *odds ratio* 5,51 dan 95% CI 1,74-17,47. Alasan pasien rawat inap karena melahirkan menunjukkan ada hubungan dengan kepuasan pasien di rawat inap dengan *odds ratio* 16,69 dan 95% CI 3,62-76,88 hasil ini bermakna secara statistik.

**Kesimpulan :** Kepuasan pasien rawat inap pada fasilitas kesehatan di wilayah Indonesia Timur menunjukkan bahwa pasien sebagian besar merasa puas. Namun hanya saja fasilitas kesehatan di wilayah Indonesia Timur perlu meningkatkan kualitas pelayanannya secara terus menerus dengan peningkatan layanan diarahkan pada kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian biaya yang harus dibayar dan kenyamanan pasien dalam rawat inap.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Rawat Inap, Fasilitas Kesehatan Pemerintah dan Swasta

## ABSTRACT

**Background:** Inpatient is patient medical service that must be nursed a day or more than it. It is also an interaction place between patient and all parts of health facility which was long lasted, having inpatient can cause psychological problem for patient. There are many variabels can determine patient satisfaction. They are education level, sex, place of residence, social economy, physique enviroment, occupation, and patient life experience.

**Goal:** To know the reflection of hospitalization patient satisfaction for the health facility in East Indonesia area.

**Metode :** This research is quantitative research with *cross sectional* planning use secondary data. It was the results from *Indonesia Family Life Survey (IFLS) East 2012* that had and published by RAND (*research and development*) corporation.

**Result :** After doing statistic experiment, it was found that the characteristic of sex respondent, education level, social economic and residence place not have statistic values toward the hospitalization in-patient satisfaction, the patient who lives in the town more satisfied than the patient in the village. The largest amount of in-patient is patient who utilize financing insurance but the patient who did not use financing insurance more satisfied. The Satisfaction level of hospitalization patient in the health facility in East Indonesia area has been good 83,14%. The result of statistic experiment shows significant relation between the government health facility and the private health facility toward the satisfaction of hospitalization patient with *odds ratio* 5,51 and 95% CI 1,74-17,47. The reason of hospitalization patient is birthing. It shows the relation between hospitalization patient satisfaction with *odds ratio* 16,69 and 95% CI 3,62-76,88 this result has statistic meaning.

**Conclusion :** The satisfaction of hospitalization patient for health facility in East Indonesia area shows that most of patients are satisfied. However the health facility in East Indonesia area should improve their quality service continuly.

**Keyword:** Patient Satisfaction Inpatient, Government and Private Health Facility