

EVALUASI PENGELOLAAN LINEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BLAMBANGAN KABUPATEN BANYUWANGI

RETNO WIDYASTUTI

Pembimbing : Prof. Soedjajadi Keman, dr.,M.S., Ph.D

SUBJEK : LINEN HOSPITAL LAUNDRIES

KKC KK FKM198/10 Wid e

Copyright © 2010 by Airlangga University Library Surabaya

ABSTRAK

Rumah sakit adalah organisasi yang bergerak dalam bidang medis dan sosial. Dalam waktu lima tahun terakhir BOR di Ruang Bersalin (rawat inap) Rumah Sakit Petrokimia Gresik tidak mencapai standar (60-85%). Masalah rendahnya BOR ini harus dicari jalan keluarnya. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis mutu pelayanan di Ruang Bersalin (rawat inap) Rumah Sakit Petrokimia Gresik berdasarkan penilaian dan harapan dengan menggunakan matrik posisi.

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan rancang bangun *cross sectional*. Teknik pengumpulan data menggunakan questioner. Sampel penelitian adalah pasien ruang bersalin (rawat inap) yang berjumlah 77 pasien. Pengumpulan data dimulai bulan Februari sampai bulan Juni 2010.

Hasil penelitian menurut penilaian dan harapan pasien terhadap mutu pelayanan di Ruang Bersalin dinyatakan ada masalah pada fasilitas medis. Sedangkan berdasarkan matrik posisi ada sepuluh pernyataan yang berada di kuadran I. Kuadran I adalah pasien menginginkan tetapi tidak memperolehnya. Masalah ini merupakan faktor yang diduga menyebabkan rendahnya kunjungan pasien di Ruang Bersalin (rawat inap) Rumah Sakit Petrokimia Gresik. Untuk meningkatkan BOR maka perlu dilakukan perbaikan mutu pelayanan di Rumah Sakit Petrokimia Gresik dengan cara melengkapi fasilitas medis yang ada dan melakukan perbaikan kinerja secara terus menerus terhadap aspek-aspek yang dianggap pasien kurang memuaskan.

Kata kunci :

Pasien ruang bersalin, mutu pelayanan rumah sakit, penilaian dan harapan pasien

EVALUASI PENGELOLAAN LINEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BLAMBANGAN KABUPATEN BANYUWANGI

RETNO WIDYASTUTI

Pembimbing : Prof. Soedjajadi Keman, dr.,M.S., Ph.D

SUBJEK : LINEN HOSPITAL LAUNDRIES

KKC KK FKM198/10 Wid e

Copyright © 2010 by Airlangga University Library Surabaya

ABSTRACT

The hospital is an organization that engage in medical and social. Within the last five years in the Delivery Room BOR (inpatient) Petrokimia Gresik Hospital did not reach the standard (60-85%). The solution of low BOR problem must be found. The purpose of this study is to analyze the quality of maternity room service (inpatient) Petrokimia Gresik Hospital based on valuation and expectations by using the position matrix.

This study uses a descriptive methodology with cross sectional design. Data collection techniques uses questionnaires. Samples of the study was the delivery room (inpatient) patients, which amounts to 77 patients. The data collection began in February until June 2010.

The results according to assessment and patient expectations for the quality of maternity room service otherwise there is a problem in medical facilities. Meanwhile, based on the matrix position there is ten statements in Quadrant I. Quadrant I is the patient wants but does not get it. This issue is a factor thought to cause the low of visiting patient in birth room (inpatient) Petrokimia Gresik Hospital. Repairing the quality of service in hospital need to be done to improve the BOR Petrokimia Gresik by completing the existing medical facilities and make continuous repairing in the performance toward those aspects that are considered less satisfied to patients.

Keywords:

Delivery room patients, hospital service quality, assessment and patient expectations