Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Open

Analisa kepuasan pasien di instalasi rawat inap paviliun kartika Jakarta Pusat periode November 2011 = Analysis of patient satisfaction on impatient pavilion Kartika instalation of central Jakarta Priod November 2011

Arif Kusuma Wardhana, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20298659&lokasi=lokal

---

Abstrak

Kepuasan pasien adalah perasaan kecewa atau senang seseorang yang mucul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk/harapanharapannya. Hal ini merupakan tanggungjawab seluruh stakeholder rumah sakit untuk meningkatkan service quality yang terdiri dari 5 aspek yaitu tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy. Kelima aspek ini dipengaruhi oleh banyak hal seperti karakteristik individu seperti usia, jenis kelamin, penghasilan, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui informasi yang tepat mengenai kepuasan pasien yang telah dirawat di Instalasi Paviliun Kartika Jakarta Pusat Periode November 201. Pengukuran tingkat kepuaasan pasien ini mengadopsi dari konsep service quality menurut Parasuraman melalui penilaian diri sendiri. Penelitian ini mengunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan longitudinal prospektif survey dengan responden sebanyak 125 pasien rawat inap serta 40 staf manajemen.

Hasil penelitian ini adalah proporsi responden yang puas terhadap pelayanan rawat inap di Paviliun Kartika sebesar 61,6% sedangkan yang tidak puas sebesar 38,2%, serta ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan usia responden yang lebih muda/produktif dimana usia produktif mempunyai kepuasan 2,15 kali lebih tinggi daripada orang yang berusia tua/tidak produktif. Selain itu ditemukan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama (Kuadran A) dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya, terutama pasien rawat inap yang meliputi dimensi Tangible yaitu Kebersihan dan kesejukan ruang apotek.

Saran dari temuan ini adalah mengupayakan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di ruang rawat inap melalui pemantauan dan evaluasi tingkat kepuasan pasien secara berkesinambungan sehingga akan meningkatkan derajat kepuasan di Paviliun Kartika nantinya.

.....Patient satisfaction is a feeling disappointed or happy person which comes after comparing between the perception / impression of the performance or results of a product / expectations. It is the responsibility of all hospital stakeholders to improve service quality consisting of five aspects: tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy. These five aspects are influenced by many things such as individual characteristics such as age, gender, income, level of education, and employment.

This study aims to determine the precise information regarding the satisfaction of patients who had been treated at the Central Jakarta Kartika Pavilion Installation Period November 201. Measurement of levels of these patients kepuaasan adopted from the concept of service quality by Parasuraman through self-assessment. This study uses a quantitative approach to the design of a prospective longitudinal survey with 125 respondents as inpatients and 40 management staff.

The results of this study was the proportion of respondents are satisfied with inpatient care at Kartika Pavilion by 61.6% while those not satisfied by 38.2%, and no significant relationship between patient satisfaction with younger respondents age / productive where age has 2.15 times higher satisfaction than

those over the age old / unproductive. Besides the factors found to be the main priority (Quadrant A) in improving customer satisfaction, especially inpatients that includes Tangible dimension of Hygiene and coolness of the pharmacy space.

It is seek advice from the findings to improve the quality of service, especially in the inpatient space through monitoring and evaluation of patient satisfaction on an ongoing basis so that it will increase the degree of satisfaction at the Pavilion Kartika later.