

Analisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap anak rumah sakit ananda Bekasi, tahun 2009 = study of hospital administration analysis of service quality in relation with patient satisfaction at child care unit of ananda's hospital Bekasi years 2009th

Ina Sufriana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20308245&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan RS. Ananda berdasarkan karakteristik (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, kelas perawatan) orang tua pasien anak yang dirawat di ruang tersebut, alasan memilih RS. Ananda dan asal rujukan pasien, menganalisis hubungannya dengan kepuasan pasien, serta menemukan faktor dominan dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian dilakukan di Unit Rawat Inap, yakni Ruang Rawat Anak Sakura RS. Ananda Bekasi. Adapun metode yang digunakan adalah metode survei berupa pengamatan sesaat dengan pendekatan kuantitatif dan telaah dokumen, dengan jumlah sampel 145 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepuasan pasien dan data yang terkumpul bersifat kategorikal dan numerikal. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan Analisis Univariat, Bivariat Uji Chi-Square dan Multivariat Uji Regresi Linier Berganda dengan menggunakan pemodelan Uji T-Test (Independent ? Sample T-Test).

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RS. Ananda dengan tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang diteliti secara keseluruhan terdiri dari 7 (tujuh) dimensi. Dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden dapat dikatakan tinggi. Alasan pasien memilih RS. Ananda yang terbanyak adalah karena dekat rumah. Berdasarkan hasil analisis bivariat, dari berbagai karakteristik responden hanya variabel pendidikan yang muncul sebagai faktor pengganggu (confounding) hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dari analisis multivariat terbukti bahwa dimensi kualitas pelayanan emphaty dalam hal kepedulian, perhatian secara individual kepada pasien dari para petugas RS. Ananda dalam memberikan pelayanan merupakan variabel yang paling dominan atau paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan hasil penelitian ini maka disarankan kepada manajemen RS. Ananda, dalam pengembangan kebijakan mutu pelayanannya harus diperhatikan perbedaan demand pasien yang disebabkan adanya perbedaan tingkat pendidikan. Meningkatkan jejaring dan promosi juga akan meningkatkan permintaan.

.....This research aims to describe the parent patient perception of Ananda?s hospital service quality by characteristics of (sex, age, knowledge, job, care class) that spend the night at child care room, reson to choose Ananda?s Hospital as reference, analyze the relationship with patient satisfaction, and finding out the dominant factor of service quality that influence the patient satisfaction. Research implemented at the Sakura child care unit of Ananda?s Hospital. The Methodology used by this research was survey with quantitative and qualitative approach through documented study. The sample was 145 respondent. Data was collected by questionnaires about patient satisfaction. Characteristic of data was categorical and numerical, they were analyzed by univariate, bivariate Chi-Square and Multivariate through multiple regression

analysis with student test (independent- sample t-test).

The result of this research indicate that there are significant relationship between patient perception of Ananda's hospital service quality with 7 dimensions of service quality with the patient satisfaction at Ananda's Hospital. And from the result of this research we found that patient satisfaction in RS. Ananda is high. The reason patient choosing Ananda's Hospital is because near from their home. And the result of bivariate analysis found that knowledge variable as a counfounding aspect of relational between service quality and patient satisfaction. According to multivariate analysis, empathy, in relation of caring, individual attention to patients has a dominant influence to patient satisfaction. A suggestion to management of Ananda's Hospital, if want to increase the patient satisfaction management should develop a proper policy of satisfaction quality, especially difference of demand according to difference of knowledge. Also with increasing the networking and promotion will be increasing demand too.