

Kontribusi Pengetahuan Peserta Askes Sosial Terhadap Kepuasan Layanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut dan Rawat Inap PT Askes Tahun 2011.= Contribution of social membership knowledge to customer satisfiion in Outpatient and Inpatient at PT Askes Year 2011

Wan Aisyiah Baros, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20314530&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan, dapat diukur dan dibandingkan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan oleh peserta. Faktor utama yang mempengaruhi mutu pelayanan kaitannya dengan kepuasan yaitu pelayanan yang diharapkan (expected service) dan pelayanan yang dirasakan (perceived service). Penelitian ini bertujuan mengetahui kontribusi pengetahuan peserta terhadap kontak layanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (RJTL) dan Rawat Inap (RI) dengan desain penelitian menggunakan cross sectional. Hasil penelitian rata-rata terendah dimensi mutu pada kontak layanan RJTL adalah dimensi Responsiveness (cepat tanggap/selalu siap melayani) dan tertinggi adalah dimensi Tangible (fasilitas fisik). Sedangkan rata-rata dimensi mutu pada kontak layanan RI terendah adalah dimensi Assurance (jaminan/rasa aman) dan dimensi tertinggi adalah Tangible (fasilitas fisik). Tingkat Kepuasan peserta pada kontak layanan RJTL dengan proporsi peserta yang puas 50,8% dan yang tidak puas 49,2%. Sedangkan tingkat Kepuasan peserta pada kontak layanan RI dengan proporsi peserta yang puas 59,1% dan yang tidak puas 40,9%. Pada kontak layanan RJTL peserta dengan jenis kelamin perempuan dengan pengetahuan baik memiliki kepuasan sebesar 1,528 kali dibandingkan dengan peserta jenis kelamin perempuan dengan pengetahuan cukup. Atribut-atribut pengetahuan dengan proporsi terendah pada kontak layanan RJTL dan RI yaitu tentang buku pedoman, pengetahuan tentang pelayanan yang tidak ditanggung oleh Askes dan masih banyak peserta yang belum mengetahui obat-obat yang terdaftar dalam buku daftar obat Askes.

<hr>

Abstract

Customer satisfaction is one of the health service quality indicators that can be measured and can be compare between expected service and perceived service by the participants.

Main factor affected quality service related to satisfaction are expected service and perceive service. The objective of this research is to recognize membership knowledge contribution towards satisfaction of outpatient and inpatient services with cross sectional methode approach.

Research result of quality dimension lowest average on outpatient contact interaction is Responsiveness dimension and highest is tangible dimension. On the other hand, the lowest average of quality dimension on inpatient contact interaction is assurance and the highest is tangible dimension. Customer satisfaction index on outpatient contact interaction with proportion of satisfy participant 50,8 % and unsatisfy 49,2 %. Meanwhile, Customer satisfaction index on outpatient contact interaction with proportion of satisfy participant 59,1 % and unsatisfy 40,9 %.

On outpatient contact interaction with female sex and better knowledge reaching satisfaction index 1.528 times bigger than female sex with adequate knowledge .

Knowledge attributes with lower proportion on outpatient and inpatient are guidelines book, knowledges of Askes exclusion services and still lots of participants did not aware the medicines which is registered in Askes medicine book.