

## Hubungan mutu fungsional layanan kesehatan dan minat pasien menggunakan kembali layanan rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Buah Hati tahun 2009.

Apriningsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339512&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tesis ini membahas hubungan mutu fungsional layanan kesehatan dan minat pasien kembali menggunakan layanan rawat inap RSIA Buah Hati tahun 2009.

Penelitian ini menggunakan metode cross sectional dengan pendekatan

kuantitatif. Penilaian Mutu fungsional layanan diukur berdasarkan dimensi

servqual yang disesuaikan dengan keadaan di RSIA Buah Hati. Dari penelitian didapatkan bahwa secara statistik ada hubungan bermakna antara mutu fungsional layanan rawat inap RSIA Buah hati dengan minat pasien kembali, dengan dimensi assurance dan responsiveness sebagai variabel dominan dan variabel pendorong sebagai variabel perancu. Faktor yang memiliki nilai kepuasan pasien terendah adalah perawat menaruh posisi dan cara menyusukan bayi, perawat memastikan pelaksanaan IMD, petugas mempromosikan asi eksklusif, petugas tidak membuat pasien menunggu terlalu lama, petugas memiliki sikap yang bersahabat dan murah senyum, petugas memberikan penjelasan yang dibutuhkan pasien, kejelasan informasi

pemakaian atau kegunaan obat oleh petugas, dan keluhan pasien diberikan tanggapan, sehingga perlu ditingkatkan ketrampilan petugas untuk menangani masalah yang dihadapi pasien dan berorientasi terhadap pelanggan.

Kata Kunci: Mutu fungsional Layanan Kesehatan, Minat Pasien kembali menggunakan layanan rawat inap